

A vertical decorative bar on the left side of the page, filled with various black geometric shapes including circles, squares, triangles, and lines of different sizes and orientations.

**LAMK**

Lahden ammattikorkeakoulu  
Lahti University of Applied Sciences

# AIKUISSOSIAALITYÖN OMAVALVONTASUUNITELMA

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU  
Sosiaali- ja terveysalan YAMK  
Kehittämisen ja johtamisen koulutusoh-  
jelma  
Kevät 2018  
Katja Kokko

## Tiivistelmä

Tekijä(t) Kokko, Katja	Julkaisun laji Opinnäytetyö, YAMK	Valmistumisaika Kevät 2018
	Sivumäärä 63 sivua	
Työn nimi <b>Aikuissosiaalityön omavalvontasuunnitelma</b>		
Tutkinto Sosionomi YAMK		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämän kehittämishankkeen alkusysäyksenä oli vuonna 2015 voimaan tullut sosiaali-huoltolaki, jossa suunnitelmallinen omavalvonta säädettiin myös julkisia sosiaalipalveluita koskevaksi. Omavalvontasuunnitelman tehtävä on varmistaa sosiaalipalveluiden laatu, turvallisuus ja asianmukaisuus. Sosiaalityössä omavalvonta kohdennetaan asiakasprosesseihin ja riskien arvioinnissa käydään läpi asiakasprosessin osa-alueet.</p> <p>Kehittämishankkeen tavoite oli laatia omavalvontasuunnitelma Heinolan kaupungin aikuissosiaalityöhön. Työntekijälähtöisessä kehittämishankkeessa käytettiin Riskien arviointi -työkalua asiakasprosessin riskien kartoittamiseen ja tavoitteena oli kokeilla sen soveltuvuutta omavalvontasuunnitelman päivittämisen työkaluksi. Kehittämishankkeen tarkoitus oli riskien arvioinnin avulla kehittää aikuissosiaalityön asiakasprosesseja ja parantaa palveluiden laatua asiakkaan edun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta.</p> <p>Kehittämishanke toteutettiin projektimaisesti. Aineisto omavalvontasuunnitelmaan kerättiin tietoperustasta, Heinolan kaupungin sähköisestä materiaalista, aikuissosiaalityön kehittämispäivän aineistosta sekä työntekijöiden ryhmäkeskusteluista, joissa toteutettiin aikuissosiaalityön asiakasprosessin riskien arviointi.</p> <p>Kehittämishankkeen tuloksena syntyi Heinolan kaupungin Työikäisten palveluiden omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelman keskeisimmät sisältöalueet ovat toimintayksikön arvot, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet, palveluiden kuvaukset, riskienhallinta, asiakkaan asema ja oikeudet, asiakasturvallisuus ja kehittämissuunnitelma.</p> <p>Kehittämishankkeen päätyttyä valmis omavalvontasuunnitelma otettiin käyttöön Heinolan kaupungin Työikäisten palveluissa ja sitä on tarkoitus päivittää vuosittain.</p>		
Avainsanat aikuissosiaalityö, asiakkaan asema ja oikeudet sosiaalityössä, sosiaalipalveluiden omavalvonta, riskien arviointi		

## Abstract

Author(s) Kokko, Katja	Type of publication Master's thesis	Published Spring 2018
	Number of pages 63 pages	
Title of publication <b>Self-monitoring plan for adult social work</b>		
Name of Degree Master of Social Services		
<p>Abstract</p> <p>The impulse to this development project was a new Social Welfare Act that entered into force in 2015. In this act, organized self-monitoring was enacted for public social services. The self-monitoring plan is to ensure the quality, security and adequacy of social services. In the social work, self-monitoring focuses on client processes and the risk assessment reviews the sub-sections of the process.</p> <p>The aim of this project was to draw up a self-monitoring plan for adult social work in the city of Heinola. In this employee-oriented development project, a risk assessment -tool was used to map the risks, and the aim was to try its suitability for updating a self-monitoring plan. The purpose of this project was to develop client processes in adult social work through risk assessment, and from the point of view of client's interests and safety, to improve the quality of services.</p> <p>The developmental work was carried out as a project. The data for the self-monitoring plan was collected from the theoretical knowledge, electronic material of the city of Heinola, material from an adult social work development day, and from the group conversations, where workers in adult social work assessed the risks of client processes.</p> <p>The development project resulted in a self-monitoring plan for the social services provided for working age in the city of Heinola. The most important elements of this plan are the values and operating principles of the functional unit, descriptions of services, risk assessment as well as status, rights and safety of the client of social services, and the development plan.</p> <p>At the end of this development project, a completed self-monitoring plan was introduced in the services of working age in the city of Heinola. The plan is to update it annually.</p>		
<p>Keywords</p> <p>adult social work, the client's status and rights in social work, self-monitoring in social services, risk assessment</p>		

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT .....	3
2.1	Hankeen kohdeorganisaatio .....	3
2.2	Hankkeen tausta .....	5
2.3	Kehittämishankkeen tavoite ja tarkoitus .....	6
3	AIKUISSOSIAALITYÖN OMAVALVONTA .....	7
3.1	Aikuissosiaalityö .....	7
3.2	Aikuissosiaalityön palveluprosessi .....	10
3.3	Asiakkaan asema ja oikeudet sosiaalityössä .....	16
3.4	Sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma .....	20
3.5	Riskienhallinta .....	22
4	KEHITTÄMISHANKKEEN MENETELMÄT .....	25
4.1	Projekti .....	25
4.2	Ryhmäkeskustelu aineiston hankinnan menetelmänä .....	26
4.3	Riskien arviointi ja SWOT-analyysi .....	27
4.4	Aineiston analyysi .....	29
5	KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS .....	32
5.1	Projektin vaiheet .....	32
5.2	Ryhmäkeskustelujen toteutus .....	36
5.3	Ryhmäkeskustelujen analyysi .....	38
6	KEHITTÄMISHANKKEEN TULOS .....	48
7	POHDINTA .....	56
7.1	Kehittämishankkeen arviointi .....	56
7.2	Kehittämishankkeen eettisyys ja luotettavuus .....	59
7.3	Johtopäätökset .....	61
	LÄHTEET .....	64
	LIITTEET .....	74

## 1 JOHDANTO

Lähitulevaisuus on tuomassa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaympäristöön mittavia muutoksia muun muassa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislain myötä. Laki sisältää muutoksia palvelurakenteisiin, muuttuvien palveluiden tuottamis- ja järjestämisvastuisiin sekä tuottamistapoihin. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaviraston (Valvira) tehtävänä on ohjata ja valvoa oikeusturvan toteutumista ja palvelujen laatua sosiaali- ja terveydenhuollossa. Vuosille 2015-2018 laaditun valvontaohjelman mukaan valvontaa suunnataan erityisesti palvelurakenteeseen, palveluiden saatavuuteen sekä palveluiden sisältöön ja laatuun. Omavalvontaa korostetaan palvelun sisällön ja laadun ensisijaisena valvontamenetelmänä. (Valvira 2015, 5,6.)

Suunnitelmallinen omavalvonta säädettiin uudessa sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) 1.4.2015 alkaen julkisia sosiaalihuollon palveluita koskevaksi. Tämän johdosta myös kunnalliset sosiaalityön toimintayksiköt tulivat omavalvonnan piiriin. (Valvira 2016a.) Toimintayksikön omavalvonta on laadun varmistamista niin, että lainsäädäntö, laatusuosituksot sekä palveluntuottajan omalle toiminnalleen asettamat vaatimukset toteutuvat toiminnassa (Husso 2015a). Sosiaalihuollon hyvään laatuun kuuluu, että asiakas saa tarpeensa mukaista palvelua oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa. Laadukas palvelu perustuu parhaaseen käytettävissä olevaan tietoon tai näyttöön ja pyrkii hyvinvoinnin maksimointiin ja riskien minimointiin sille annettujen taloudellisten voimavarojen puitteissa. (THL 2017.)

Omavalvonnan keskeinen sisältö on riskienhallinta, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Omavalvonta tähtää riskien ennaltaehkäisyyn sekä suunnitelmalliseen ja nopeaan reagointiin, kun riski havaitaan. Kirjallinen omavalvontasuunnitelma on pidettävä työyksikössä julkisesti nähtävänä, jotta henkilökunta, asiakkaat ja omaiset voivat arvioida palvelun toteutumista. (Valvira 2016a.)

Sosiaalialan keskeisiä ammattieettisiä lähtökohtia ovat ihmisarvo, ihmisoikeudet ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus. Sosiaalialan arvot ilmenevät eettisinä periaatteina, jotka ammatillisessa toiminnassa muuttuvat käytännön teoiksi. Amattieettiset periaatteet ohjaavat pohtimaan asiakkaan oikeuksien ja työntekijän velvollisuuksien välistä suhdetta, johon lainsäädäntö ei välttämättä tarjoa suoraa vastausta. (Talentia ry 2017, 3, 7.)

Sosiaalityön selontekovelvollisuuden johdosta sosiaalityön ammattilaisen on ammatissa toimiessaan noudatettava ammattieettisiä periaatteita ja lakeja, jotka raamittavat ja velvoittavat sosiaalityötä sen eri toimintaympäristöissä. Selontekovelvollisuus syntyy tilanteissa, jossa edellä mainittuja pelisääntöjä ei noudateta tai niiden noudattamista on syytä

epäillä. Sosiaalityön ammattilainen on toiminnastaan selontekovelvollinen palvelun käyttäjälle, kollegoille, työnantajalle, ammatilliselle järjestölle ja laille. Käytännössä nämä tahot voivat tuottaa keskenään ristiriitaisia selontekovelvollisuuksia, kuten esimerkiksi kuntaorganisaation taloudellisten resurssien leikkaukset, joilla on vaikutusta asiakkaan edun toteutumiseen. (Juhila 2009, 297-298.)

Mänttari-van der Kuipin (2015, 330-331) tutkimuksessa havaittiin, että resurssiniukkuus määrittelee vahvasti julkisen sektorin sosiaalityöntekijöiden työtä. Konkreettisesti se näkyy kasvaneina tehokkuus- ja säästöpainena, lisääntyneenä kiireenä ja kasvavana työtaakanana. Lisäksi asiakasmäärät nähdään liian suuriksi laadukkaan asiakastyön edellytyksiin nähden. Myös valvonnan, kontrollin ja arvioinnin koetaan lisääntyneen. Tutkimuksen mukaan pysyvä niukkuuden politiikka on vahvasti läsnä sosiaalityöntekijöiden työssä ja uhkaa asiakkaiden taloudellisten ja sosiaalisten oikeuksien toteutumista sekä tekee laadukkaan työn tekemisen uhanalaiseksi.

Tämän kehittämishankkeen tarkoituksena on riskien arvioinnin avulla kehittää aikuissosiaalityön asiakasprosesseja ja parantaa palveluiden laatua. Tarkoituksena on asiakkaan edun ja asiakasturvallisuuden edistäminen aikuissosiaalityön palveluissa. Kehittämishankkeen tavoite on laatia omavalvontasuunnitelma Heinolan kaupungin aikuissosiaalityöhön. Tavoitteena on myös kokeilla Riskienarviointi- työkalun sopivuutta omavalvontasuunnitelman vuosittaisen päivittämisen työkaluksi.

## 2 KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT

### 2.1 Hankeen kohdeorganisaatio

Tämän kehittämishankkeen kohdeorganisaatio on Heinolan kaupungin aikuissosiaalityö (nimi muutettu 04/2017 alkaen Työikäisten palveluiksi). Aikuissosiaalityö on aikuisille suunnattu palvelu, jonka tavoitteena on parantaa asiakkaan tai asiakasperheen hyvinvointia ja itsenäistä selviytymistä. Aikuissosiaalityössä asiakasta voidaan tukea, erilaisten elämäntilanteiden kohdatessa, taloudellisesti sekä sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen keinoin. (Heinolan kaupunki 2016.)

Aikuissosiaalityö on tarveharkintainen palvelu. Erilaiset elämäntilanteen pulmat luovat tarpeen ja oikeutuksen aikuissosiaalityön palveluihin. Tällaisia pulmatilanteita voivat olla esimerkiksi asunnottomuus, köyhyys, työttömyys tai arkielämän hallitsemattomuus. Ammatillinen sosiaalityö on suunnitelmallista työtä alkaen huolellisesta tilanteen arvioinnista, jonka perusteella asetetaan muutostavoitteet sekä valitaan välineet tavoitteen saavuttamiseksi. (Juhila 2008, 17, 20, 25.) Aikuissosiaalityön sisältöä määrittelee sosiaalihuoltolain (1301/2014) lisäksi muun muassa Laki toimeentulotuesta (1412/1997), Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001), päihdehuoltolaki (41/1986) sekä Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta (1369/2014).

Toimeentulotuki on ollut aikuissosiaalityössä perinteisesti keskeinen sisältöalue, joskin viime aikoina aikuissosiaalityö on siitä osittain irtautunut ja on alettu kehittää sisällöllisesti uudenlaista aikuissosiaalityötä (Kankainen 2012, 19). Laki toimeentulotuesta (1412/1997, 1§) määrittelee toimeentulotuen sosiaalihuoltoon kuuluvaksi viimesijaiseksi taloudelliseksi tueksi. Toimeentulotuen avulla turvataan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo. Julkisella vallalla on velvollisuus toimeentulotuen myöntämiseen silloin, kun asiakkaalla syntyy siihen lain mukaan oikeus. Tämän kehittämishankkeen aikana toimeentulotuen myöntämisessä tapahtui iso muutos, kun perustoimeentulotuki siirtyi kunnan aikuissosiaalityöstä Kelan maksettavaksi 1.1.2017 (Laki toimeentulotuesta annetun lain muuttamisesta 815/2015, 4§). Siirron myötä aikuissosiaalityössä on toiveena päästä käyttämään jalkautuvan sosiaalityön, yhdyskuntatyön ja rakenteellisen sosiaalityön menetelmiä (THL 2016, 158) (vrt. IFSW 2017b).

Aikuissosiaalityötä tehdään myös muissa julkisissa ympäristöissä kuin sosiaalitoimistoissa. Moniammatillisissa yhteyksissä sosiaalityön työntekijät työskentelevät yhdessä muiden asiantuntijaryhmien kanssa. Tällaista moniammatillista työtä tehdään esimerkiksi työllistymistä edistävässä monialaisessa yhteispalvelussa yhdessä TE-hallinnon ja Kan-

saneläkelaitoksen (Kela) kanssa. Sosiaalityötä voidaan tehdä myös sellaisissa organisaatioissa, joissa on keskitytty tietyn elämäntilanteen tai ongelman (esimerkiksi päihteiden käyttö) käsittelyyn ja hoitamiseen. (Juhila 2008, 26.)

Sekä sosiaalihuoltolaissa (1301/2014, 2§) että terveydenhuoltolaissa (1326/2010, 8a§) löytyvät säännökset, joissa määritellään, milloin tietyssä palvelussa tai toimintayksikössä sovelletaan mitään lainsäädäntöä. Päätöksentekomenettelyssä, muutoksenhakuoikeudessa, potilaan ja asiakkaan asemassa ja oikeuksissa on eroavaisuuksia riippuen sovellettavasta lainsäädännöstä. Lainsäädäntöä tulee kuitenkin soveltaa asiakkaan tai potilaan edun mukaisesti riippumatta siitä, toteutetaanko palvelut yhteisessä vai erillisessä yksikössä.

Vuonna 2016 perustettiin ammattihenkilörekisteri sosiaalihuollon ammattihenkilöille (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2016). Rekisteristä sosiaalihuollon asiakkaat ja työnantajat voivat tarkistaa sosiaalihuollon ammattihenkilön ammattipätevyyden. Aluehallintovirastot ja Valvira valvovat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä, joiden vastuulla on toimia työtään ohjaavan lainsäädännön, työnantajan ohjeiden sekä ammattieettisten velvoitteiden mukaisesti. Lain tarkoituksena on edistää asiakasturvallisuutta sekä asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihoitoon ja hyvään kohteluun. (Talentia ry 2016, 7, 39.)

Heinolan kaupungin sosiaali- ja terveys toimialan sosiaalipalveluiden johdossa toimii sosiaalipalvelujohtaja, jonka alaisuuteen kuuluvat Työikäisten palvelut (ent. aikuissosiaalityö), Lapsiperheiden palvelut, Vammaispalvelut ja Terveysneuvontapalvelut. Työikäisten palveluiden lähiesimiehenä toimii palvelupäällikkö, jonka alaisena työskentelee kolmetoista henkilöä. (Heinolan kaupunki 2016.) Heinolan kaupungin sosiaali- ja terveystoimen sosiaalipalveluiden organisaatorakenne on sosiaalipalveluiden osalta kuvattu kuviossa 1.

Työikäisten palveluiden kokonaisuuteen kuuluu kolme erillistä työyksikköä, jossa työntekijät tekevät työtään: aikuissosiaalityön peruspalvelut, mielenterveys- ja päihdetyöryhmä sekä Päijät-Hämeen työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (ent. työvoiman palvelukeskus, TYP). Sosiaalityöntekijöitä on kaksi ja sosiaalihojaajia neljä. Työyhteisöissä tekevät työtään myös kaksi palveluohjaajaa, kaksi psykiatrasta sairaanhoitajaa, päihdetyöntekijä ja asumisneuvoja sekä työttömien terveydenhoitaja. (Heinolan kaupunki 2016.) Heinolan työikäisten palveluissa työskenteli hankkeen alkaessa myös toimeentulotuen etuuskäsittelijöitä. Perustoimeentulotuen käsittelyn siirtyessä Kelalle 1.1.2017 heidän työpanostaan ei ole enää käytettävissä. Itse työskentelen työyhteisössä sosiaalihojaajana.





KUVIO 1. Heinolan kaupungin sosiaali- ja terveystoimen organisaatiokaavio (osa) (Sosiaali- ja terveyslautakunta, Heinola 05/2017).

## 2.2 Hankkeen tausta

1.4.2015 voimaan tulleen sosiaalihuoltolain (1301/2014, 47§) myötä omavalvontasuunnitelman laatiminen tuli kaikkia sosiaalihuollon toimintayksiköitä koskevaksi. Omavalvontasuunnitelman tehtävä on varmistaa sosiaalihuollon laatu, turvallisuus ja asianmukaisuus. Sen on tarkoitus tukea toimintayksikön henkilöstöä palvelujen toteuttamisessa ja toiminnan kehittämisessä. (SHL Soveltamisopas 2015, 84.)

Tuotettuja palveluita ja niihin käytettyjä resursseja on syytä arvioida, jotta julkisilla palveluilla saavutettaisiin asiakkaan elämään niitä hyötyjä ja vaikutuksia, joita tavoitellaan. Arviointi voidaan kohdistaa yksittäisiin prosesseihin tai laajempiin kokonaisuuksiin ja sitä voidaan tehdä esimerkiksi palveluiden tuottavuuden, tehokkuuden, toimijoiden osuuden, vaikuttavuuden tai kustannushyödyn näkökulmasta. Arvioinnin voi suorittaa ulkoinen taho tai se voidaan tehdä sisäisenä arviointina. Molemmissa tapauksissa myös asiakkaan arvio palvelun vaikutuksista on keskeinen. (Lehmuskoski & Kuusisto-Niemi 2012, 34.)

Omavalvontasuunnitelma mahdollistaa epäkohtien havaitsemisen ja niihin puuttumisen jo aikaisessa vaiheessa. (SHL Soveltamisopas 2015, 84). Tutkimuksissa esiin tulevat epäkohdat sosiaalityössä ovat pääosin laittomia, epäeettisiä ja toiminnan tavoitteiden vastaisia käytäntöjä, jotka aiheuttavat riskejä ja haittoja organisaatiolle, sen asiakkaille tai jopa suuremmalle kohderyhmälle (Tiitinen & Silén 2016, 1; Salminen & Heiskanen 2013, 3).

Omavalvonnan suunnittelu ja toteuttaminen ovat koko työyhteisön asia. Työntekijöiden oman työnsä tuntemus on tärkeässä roolissa palvelun riskien kartoittamisessa. Myös johdon ja esimiesten sitoutuminen yhteistyöhön on ensiarvoista kokonaisuuden kannalta. (Valvira 2016b.) Omavalvonta tähtää toiminnan jatkuvuuden ja kehittämisen varmistamiseen (Saarsalmi & Koivula 2017, 16).

Heinolan kaupungin aikuissosiaalityössä omavalvontasuunnitelmaa ei ollut vielä tehty aloittaessani opinnäytetyöni suunnittelua. Ensimmäistä kertaa aiheesta keskusteltiin keuhällä 2015 opinnäytetyöhöni liittyen. Työnantajan kanssa sovittiin toukokuussa 2016, että aloitan prosessin omavalvontasuunnitelman laatimiseksi aikuissosiaalityöhön. Toimeentulotuen käsittelyn osalta omavalvontasuunnitelma kirjataan erikseen.

### 2.3 Kehittämishankkeen tavoite ja tarkoitus

Tämän kehittämishankkeen tavoitteena on laatia omavalvontasuunnitelma Heinolan kaupungin aikuissosiaalityöhön. Työntekijälähtöisessä kehittämishankkeessa käytetään Riskienarviointi- työkalua asiakasprosessin riskien kartoittamiseen ja tavoitteena on kokeilla sen soveltuvuutta omavalvontasuunnitelman päivittämisen työkaluksi.

Kehittämishankkeen tarkoitus on riskien arvioinnin avulla kehittää aikuissosiaalityön asiakasprosesseja ja parantaa palveluiden laatua asiakkaan edun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta.

### 3 AIKUISSOSIAALITYÖN OMAVALVONTA

#### 3.1 Aikuissosiaalityö

Kunnallisissa sosiaalitoimistoissa tehtävää työtä on ajan myötä alettu kutsua aikuissosiaalityöksi. Toimintaa ohjaa sosiaalihuoltolaki sekä sitä täydentävät erityislait. (Juhila 2008, 26.) Sosiaalihuoltolain yksi päämäärä on yhdenvertaisin perustein saadut tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut, joiden toteuttamisesta vastaa joko sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö itse tai joiden toteuttamisesta se on viimekädessä vastuussa (SHL Soveltamisopas 2015, 4, 8).

Hyvän hallintotavan mukaisesti, julkisen sektorin tuottamana palveluna, aikuissosiaalityön on täytettävä demokraattisuuden, laillisuuden, tasapuolisuuden ja läpinäkyvyyden periaatteet (Raunio 2009, 92). Sosiaalityön erityisenä eettisenä tehtävänä on tunnistaa ja tuoda esille yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen hyvinvointia uhkaavia yhteiskunnallisia prosesseja (Pehkonen & Väänänen-Fomin 2011, 7). Rakenteellisen sosiaalityön tehtävänä on tuottaa tietoa näistä ihmisten sosiaalisesta hyvinvointiin vaikuttavista seikoista kunnallista suunnittelua ja päätöksentekoa varten (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 7§).

Kuntaorganisaatioiden organisaatiomuutoksissa suurimpia sosiaalitoimeen vaikuttaneita uudistuksia ovat olleet sosiaali- ja terveydenhuollon muodostaminen yhdistetyksi organisaatioksi, jolloin niistä tuli taloudellisesti kuntien suurin hallinnonala. Yhdistämisessä on tavoiteltu edellytyksiä parempaan johtamiseen ja eri ammattiryhmien tiiviimpään yhteistyöhön. Toisaalta kunnan talouden heikentyessä siihen kohdistuvat myös suurimmat säästöpainheet. Toinen suuri muutos on palveluiden järjestämis- ja tuottamisvastuun erottaminen eli tilaaja-tuottajamallin kehittyminen. Se on siirtänyt kunnallisen palvelutoiminnan palvelutuotannon suuntaan, jolloin tuotannon tehokkuus on keskeinen tavoite. Keskeiseksi tässä tilanteessa muodostuu, miten yhdistetään sosiaalihuollon eettiset arvot ja erilaisella logiikalla toimivien tuotantoyksiköiden tehokkuusarvot. (Möttönen & Kettunen 2014, 112-114.)

Juhila (2006, 49-200) määrittää sosiaalityölle kolme yhteiskunnallista tehtävää. Ensimmäinen tehtävä on asiakkaan ja työntekijän liittämisen ja kontrollisuhde. Sen perusteella sosiaalityön tehtäväksi muodostuu syrjäytyneiden liittäminen yhteiskunnan valtakulttuuriin, esimerkkinä työttömien työllistäminen. Toinen tehtävä on työntekijän ja asiakkaan kumppanuussuhde, jossa tavoitellaan asiakkaan voimaantumista ja valtaistumista sekä täysivaltaista kansalaisuutta. Kolmas tehtävä on huolenpitosuhde, joka oikeuttaa sosiaalityön asiakkaan huolenpitoon, hoivaan ja riippuvuuteen. Tämä tehtävä perustuu hyvinvointivaltion periaatteeseen pitää huolta kaikista kansalaisistaan.

Työttömyysturvan ja sosiaaliturvan vastikkeellisuus ovat tuoneet 2000-luvulla sosiaalityöhön uudenlaista arvomaailmaa ja sen myötä on pohdittu, onko sosiaalityö oikealla paikallaan työttömien aktivointityössä. Huolta on herättänyt se, onko sosiaalityöllä enää aikaa pitää huolta heikoimmista toimeentulevista ja syrjäytyneimmistä kansalaisista. (Nothdurfter 2016, 435; Kankainen 2012, 19; Välimaa 2011, 85; Väisänen & Hämäläinen 2008, 13; Tanttu 2016, 86.) Puhe köyhyydestä ja syrjäytymisestä on vaihtunut puheeksi asiakkaiden omasta motivoitumisesta ja vastuusta henkilökohtaiseen muutokseen, jonka katsotaan johtavan myös elämäntilanteen paranemiseen (Ylvisaker 2011, 216). Yhteiskunnassa vallalla oleva käsitys pärjäävästä ja itsenäisestä aikuisesta on kuitenkin ristiriidassa sosiaalityössä esiin tulevaan kokemukseen aikuisesta tuen ja avun tarvitsijana (Tanttu 2016, 86).

Aikuissosiaalityön keskeisimpiä asiakasryhmiä ovat päihteidenkäyttäjät, työttömät ja pitkäaikaistyöttömät, nuoret, taloudellisissa vaikeuksissa olevat sekä mielenterveysasiakkaat (Blomgren & Kivipelto 2012, 51). Kankaan (2011, 19-20) tutkimuksessa sosiaalityöntekijät nimesivät asiakkaittensa elämään vaikuttaviksi kolmeksi tärkeimmäksi yhteiskunnalliseksi seikaksi tai ongelmakohtaksi työllisyyteen ja asumiseen liittyvät seikat sekä etuuksiin ja toimeentulotukeen liittyvät puutteet. Närhen, Karjalaisen ja Valppu-Vanhasen (2008, 36) tutkimuksessa käy ilmi, että kunnallisen aikuissosiaalityön tehtävät koostuvat pääasiallisesti toimeentulotukityöstä, kuntouttavan työtoiminnan palveluista, päihdetyöstä sekä asumispalvelujen tarjoamisesta. Tanttu (2016, 120) lisää tehtävälistaan vuorovaikutuksellisen työskentelyn, aktivoinnin ja asianajon. Blomgrenin ja Kivipellon (2012, 4-5) kartoituksessa aikuissosiaalityön käytetyimpiä toimintoja olivat asiakkaan kuunteleminen, empatian osoittaminen, suunnitelmien ja päätösten tekeminen sekä asiakkaan kannustaminen ja tuki. Olennaisena osana työhön kuuluu myös palveluohjaus, etuuksista tiedottaminen sekä asiakkaan taloustilanteen käsittely.

Sosiaalityön toimintatapoja tarkasteltaessa kiinnitetään usein huomiota toimipisteeseen, jossa sosiaalityötä tehdään. Julkisen hallinnon virastoissa, kuten kuntien sosiaalitoimistoissa tehtävä työ voidaan nähdä byrokratiatyönä, jolloin työn lähtökohtana ovat viraston normit eivätkä asiakkaan elämä ja tilanne. Tällöin työskennellään paljolti asiakirjojen kanssa ja varsinaiseen asiakastyöhön käytetään suhteellisen pieni osa työajasta. Byrokratiatyö perustuu muodollisiin sääntöihin, joita tulee soveltaa samalla tavalla kaikkiin asiakkaisiin. (Sipilä 1996, 214; Raunio 2009, 169-170.)

Sosiaalityötä byrokratiatyönä leimaa myös sosiaalityön viimesijaisuus. Sosiaalityön tarve tulee yleensä esiin siinä vaiheessa, kun yleiset tulonsiirrot ja palvelut eivät riitä ratkaisemaan asiakkaan elämäntilanteen ongelmia ja hän syrjäytyy hyvinvointia ensisijaisemmin

tuottavista järjestelmistä. Viimesijaisena toimintana sosiaalityössä korostuu työntekijän oikeus kontrolloida asiakkaan toimintaa. Työntekijällä on valtaa kontrolloida ja jakaa asiakkaalle tärkeitä resursseja sekä vaikuttaa asiakkaan käyttäytymisen ja elämäntapaan. Tällä toiminnalla pyritään saamaan aikaan yhteiskunnallisesti toivottu muutos asiakkaan elämäntilanteessa ja käyttäytymisessä. (Raunio 2009, 29,173.)

Toimeentulotuen maksaminen on perinteisesti ollut aikuissosiaalityön keskeinen tehtävä (Kankainen 2012, 5; Tanttu 2016, 121; Närhi ym. 2008, 50). Aikuissosiaalityössä on koettu, että toimeentulokysymyksiä on vaikea irrottaa aikuissosiaalityöstä, koska ongelmiin sisältyy lähes aina taloudellisiin asioihin liittyvää sisältöä. Asiakkaat ohjautuvat useimmiten asiakkuuteen toimeentulotuen kautta. Tästä johtuen he myös mieltävät aikuissosiaalityön pääosin toimeentulotuen ympärille. (Blomgren & Kivipelto 2012, 52). Perustoimeentulotuen siirryttyä vuoden 2017 alussa Kelan maksettavaksi kunnan sosiaalitoimessa myönnetään edelleen täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea (Laki toimeentulotuesta 1412/1997, 7c§, 13§).

Byrokratiatyön lisäksi kuntien sosiaalitoimistoissa tehdään myös palvelutyötä ja psykososiaalista työtä. Palvelutyössä oleellista on palvelujärjestelmän ja psykososiaalisessa työssä ihmisen ja sosiaalisen ympäristön vuorovaikutuksen ongelmien ratkaisemisen asiantuntemus. (Raunio 2009, 171.) Psykososiaalisessa työssä ihminen nähdään kumppanina ja aktiivisena toimijana, jonka kanssa yhdessä käydään läpi koko ongelmanratkaisuprosessi (Sipilä 2011, 58). Palvelutyö ja psykososiaalinen työ edellyttävät tilaa työntekijän asiantuntemukselle ja asiakaslähtöiselle vuorovaikutukselle. (Raunio 2009, 171.)

Aikuissosiaalityön asiakkaiden elämäntilanteet ovat usein pitkälle kriisiytyneitä ja kroonistuneitakin ennen kuin tilanteita aletaan selvittää sosiaalityössä (Kangas 2011, 37). Myös useiden erilaisten sosiaalisten ongelmien samanaikainen ilmeneminen on tyypillistä aikuissosiaalityön asiakkaille (Väisänen & Hämäläinen 2008, 103). Entistä monimutkaisemat asiakkaan arjen ongelmat tuovat mukanaan moniasiakkuuden, jolloin auttamisen kokonaisuus ja vastuunotto hajaantuvat helposti ja asiakkuudet sirpaloituvat (Palola 2012, 30).

Aikuissosiaalityön keskeisiä yhteistyökumppaneita ovat Kela, sosiaaliviraston muut palvelut ja TE-toimisto (Blomgren & Kivipelto 2012, 43). Heikkisen (2008, 90) tutkimuksessa kysely kunnan palveluksessa oleville sosiaalityöntekijöille tuo esiin viranomaisyhteistyön heikkouden. Tutkimuksen mukaan viranomaisyhteistyössä ei määritellä yhteistyön työnjakoa ja vastuita, jolloin työn suunnitelmallisuus ja tavoitteiden saavuttaminen kärsivät. Sen myötä yhteinen ammatillinen tieto jää kehittymättömäksi, jolloin työssä hankittua tietoa ei kyetä soveltamaan uudelleen eikä jakamaan yhteistyötahoille.

Tantun (2016, 103) tutkimuksessa sosiaalityöntekijät kokivat puutteellisen palvelujärjestelmän myötä keinottomuutta vastata asiakkaiden haasteellisiin elämäntilanteisiin. He kokivat työyhteisöissään jäävänsä yksin, työnkuvansa rajautuvan suppeasti tai vaihtoehtoisesti työnkuvaa ei ollut määritelty lainkaan. Työpaikalla ei käyty arvokeskustelua eikä määritelty työn konkreettisia tavoitteita, vaan asioita pidettiin itsestäänselvyyksinä, jolloin sosiaalityö on vaarassa hukkaa etuuksien myöntämisen ja aktivoinnin alle. Muita keskeisiä epäkohtia Närhen ym. (2008, 50-51) kyselyn mukaan ovat työn organisoinnin puutteellisuus, toistuvat tehtävät, jotka menevät muiden tehtävien edelle (lastensuojelu, toimeentulotuki), työn liiallisuus ja henkilöstövaje.

Sosiaalityön yhteiskunnallisen tehtävän on kaiken kaikkiaan nähty kapeutuvan viime aikoina ja sen johdosta on tiedostettava ja tuotava esiin sosiaalityön yhteiskunnallista vaikuttavuutta (THL 2016, 158). Koska asiakkaan elämäntilanteeseen vaikuttavat myös monet muut tekijät hänen elinympäristössään ja sosiaalisissa suhteissaan, sosiaalipalvelujen vaikuttavuus ei ole kuitenkaan yksiselitteisesti mitattavissa. (Lehmuskoski & Kuusisto-Niemi 2012, 35.)

Blomgrenin ja Kivipellon (2012, 48) aikuissosiaalityön valtakunnallisen kartoituksen tavoitteena oli kerätä tietoa aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin kehittämiseksi. Vastajista 40 prosenttia kertoi, että heidän työpaikallaan ei ole käytössä lomaketta tai mittaria asiakastyön seuraamiseksi eikä käytännön työtä arvioida muutoinkaan. Erityisesti pienissä työyhteisöissä asiakastyön seuranta oli puutteellista. Vaikuttavuustiedon tuottaminen edellyttää tiedon kokoamiseen soveltuvien työkalujen ja mittareiden kehittämistä ja käyttöä. Myös tavoitteellisia ja vaikuttavia työtapoja olisi kehitettävä nykyisten, ehkä liian vaikeasti hahmotettavien ja kapea-alaisten työtapojen sijaan. (THL 2016, 158.) Kemppaisen ym. (2010, 135) tutkimuksessa pohditaan, voisiko asiakkaiden vähäinen poistuminen sosiaalitoimiston asiakkuudesta liittyä työn suunnittelemattomuuteen, vähäiseen vuorovaikutuksellisuuteen ja monipuolisten sosiaalityön menetelmien rajalliseen käyttöön.

### 3.2 Aikuissosiaalityön palveluprosessi

Sosiaalityö on sosiaalisena interventiona muutokseen tähtäävää työtä. Poikkeuksellisissa ja ongelmallisissa elämäntilanteissa olevien ihmisten elämäntilanteisiin puututaan tavoitteena muutoksen aikaan saaminen. Sosiaalityö on systemaattista, tavoitteellista työskentelyä asiakkaan ongelman ratkaisemiseksi. Ongelmanratkaisuprosessi on vaiheittain etenevä alkaen asian vireille tulosta tai asiakkaaksi tulemisesta ja päättyen asiakkuuden päättämiseen (kuvio 2). Prosessin aikana sosiaalityö paitsi toimii asiakkaan ongelmien ratkaisemiseksi, myös tukee asiakkaan omaehtoista ongelmanratkaisua sekä toimijuutta.

(Raunio 2009, 59-60.) Organisaation ja sen toimintatapojen soveltamisen tulee mahdollisuuksien mukaan palvella työskentelyn prosessuaalisen kokonaisuuden hahmottamista (Rostila & Vinnurva 2013, 216). Linearisessa prosessimallissa työskentely etenee sovitusti vaihe vaiheelta, vaikkakin käytännössä vaihtoehtona on usein iteratiivinen prosessi, jossa prosessivaiheet toistuvat jatkuvasti ja suoraviivainen eteneminen ei ole mahdollista eikä välttämättä edes tarpeellista. Huolimatta tästä prosessimainen työote voi tehdä sosiaalityön toteuttamisesta mielekkään kokonaisuuden. (Liukko 2009, 111.)



KUVIO 2. Sosiaalihuoltolain mukainen asiakasprosessi (STM 2015)

Sosiaalipalveluissa asiakkaan asia tulee vireille yhteydenottona sosiaalityöntekijälle tai sosiaaliohjaajalle joko asiakkaan itsensä toimesta tai viranomaisverkostojen kautta. Yhteydenoton voi tehdä myös henkilön laillinen edustaja, omainen tai muu läheinen. Kun tieto sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä tulee, kiireellisen avun tarve on arvioitava välittömästi, jotta henkilön oikeus välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon ei vaarannu. (SHL Soveltamisopas 2015, 64-65.) Työskentely aikuissosiaalityössä painottuu asiakkaan akuuttien asioiden ratkaisemiseen (Kangas 2011, 15; Kemppainen ym. 2010, 134).

Sosiaalihuollon asiakkaalla on myös oikeus kokonaisvaltaiseen palvelutarvearvioon, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa. Tämän toimenpiteen on tarkoitus edistää varhaisen tuen toteutumista. (SHL Soveltamisopas 2015, 65.) Lähtötilanteen kartoitus ja tilannearviointi ovat olennainen osa

sosiaalityön prosessia. Jatkotyöskentelyä asiakkaan kanssa ohjaa yhteinen näkemys lähtötilanteesta sekä yhteinen arviointi siitä, mihin tekijöihin työskentelyllä haetaan muutosta ja mitä keinoja muutoksen toteuttamiseen käytetään. Tämä mahdollistaa asiakkaan autetuksi tulemisen. (Kananoja 2017, 190; Hokkanen 2014, 78)

Kun asiakkaan tilanteessa on nähtävissä monialaisia ja pitkäaikaisia ongelmia, kartoitukseen ja palvelutarpeen arviointiin on syytä paneutua erityisesti. Eri elämänalueiden arvioiminen asiakkaan kanssa yhdessä jäsentää elämäntilannetta myös asiakkaalle itselleen. Samalla työntekijän on mahdollista hyödyntää sekä omaa että muiden asiantuntijoiden ammatillista kokemusta arvioinnissa. (Kananoja 2017, 190.)

Suunnitelmallisessa asiakastyössä on keskeistä peilata asiakkaan elämäntilanteita ja tarpeita suhteessa paikallisen palvelujärjestelmän tarjoamiin mahdollisuuksiin sekä asiakkaan omiin ja hänen läheistensä voimavaroihin (Helminen 2013, 244). Jos asiakkaan tarpeisiin ei voida vastata vain sosiaalihuollon toimin, on työntekijän asiakkaan suostumuksella otettava yhteyttä viranomaiseen, jonka vastuulle tarvittavien toimien järjestäminen kuuluu. Erillinen ilmoitus varmistaa sen, että asiakas ei jää ilman tarvitsemiaan palveluja. Ilmoitusmenettely on turhaa, jos työskentelyä asiakkaan asiassa jatketaan verkoston kautta toteutettuna yhteistyönä. (SHL Soveltamisopas 2015, 73.) Nummelan (2011, 140) mukaan yhteistyö verkostojen kanssa on oleellista uusien asiakkaan toiminnallisuutta tukevien työmuotojen kehittämisessä.

Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä arvioidaan omatyöntekijän ja asiakassuunnitelman tarpeellisuus. Omatyöntekijällä on oltava asiakkaan palvelukokonaisuuden kannalta tarkoituksenmukainen kelpoisuus. Erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan kanssa työskentelevällä työntekijällä on oltava sosiaalityöntekijän kelpoisuus. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014, 3§) määrittelee erityistä tukea tarvitsevaksi henkilön, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveysten palveluja kognitiivisten tai psyykkisen vamman tai sairauden, päihteiden ongelmakäytön, usean yhtäaikaisen tuen tarpeen tai muun vastaavan syyn vuoksi. Sosiaalihuollon tilapäinen tarve ei välttämättä edellytä omatyöntekijän nimeämistä ja asiakassuunnitelman tekemistä, vaan huolellinen palvelutarvearvio saattaa riittää sosiaalihuollon toteuttamiseksi. (SHL Soveltamisopas 2015, 8, 69-77.)

Asiakassuunnitelman teko on prosessi, jossa asiakas ja työntekijä arvioivat asiakkaan elämäntilannetta ja selvittävät keinoja myönteisten tulosten saavuttamiseksi. Tarvittaessa suunnitelman laatimiseen voivat osallistua asiakkaan omaiset, muut läheiset tai lailliset edustajat. Tarkoituksena on turvata asiakkaalle hänen tarvitsemansa palvelut ja muut tukitoimet. Palvelusta vastaavan työntekijän tai omatyöntekijän tehtävä on tukea asiakasta



suunnitelmassa sovittujen tavoitteiden saavuttamisessa sekä hänen voimavarojensa vahvistamisessa ja käyttämisessä. (SHL Soveltamisopas 2015, 69-71, 80.) Kemppaisen ym. (2010,134) tutkimuksessa todetaan, että sosiaalitoimistojen työkäytännöt eivät näyttäyty kovin suunnitelmallisina. Tutkimuksen mukaan vain viidenneksellä asiakkaista oli tehty tilannearvio tai suunnitelma viimeisen vuoden aikana. Myös Nummelan (2011, 146) tutkimuksessa nousi esiin palvelusuunnitelmien teon vähäisyys.

Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuosituksen (Sarvimäki & Silta-niemi 2007, 40) mukaan sosiaalityöntekijällä on kokonaisvastuu asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista ja palvelusuunnitelman laatimisesta, kun taas sosiaaliohjaajan työ painottuu asiakkaan ja asiakkaan lähiyhteisön kanssa työskentelyyn, palveluohjaukseen sekä asiakkaan asian hoitamiseen viranomaisverkostoissa. Laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2016, 9§) sosiaalityöntekijän erityisiksi velvollisuuksiksi määritellään vastuu sosiaalityön ammatillisesta johtamisesta ja kokonaisvaltaisesta asiakas- ja asiantuntijatyöstä sekä sen vaikutusten seurannasta ja arvioinnista.

Käytännön työssä syntyvä asiakastieto on keskeinen osa asiakasprosessia. On arvioitu, että 10-60 prosenttia sosiaalialan ammattilaisen työajasta kuluu tietokoneella tehtävään työhön. Asiakasasiakirja on palveluprosessissa syntyvä tuotos, palvelun dokumentaatio, johon voidaan palata myöhemmin ja hyödyntää resurssina seuraavassa prosessissa tai palvelussa. Näitä asiakirjatyyppejä ovat esimerkiksi arvio, asiakaskertomus, ilmoitus, laskelma ja päätös. (Lehmuskoski & Kuusisto-Niemi 2012, 27.) Asiakirjojen laatiminen on välttämätön osa sosiaalihuollon työtä ja niiden tekeminen on työntekijän vastuulla. Asiakastietojen käsittely vaatii kuitenkin pohdintaa siitä, mitä tietoja työtehtävän hoitamiseen tarvitaan. Tämä edellyttää käsitystä siitä, mitä tarkoitusta varten tietoja kerätään ja mitkä tiedot ovat työskentelyprosessin sekä henkilörekisterin käyttötarkoituksen kannalta tarpeellisia. (Laaksonen, Kääriäinen, Penttilä, Tapola-Haapala, Sahala, Kärki & Jäppinen 2011, 10-11.)

Palvelutarpeen arvioinnissa on tärkeää, että myös asiakkaan oma näkemys palvelutarpeestaan dokumentoidaan. Palvelupäätöksen tulee perustua ilmaistuihin tai havaittuihin tarpeisiin, olipa kyseessä kielteinen tai myönteinen päätös. Julkisissa palveluissa asiakkaalla on subjektiivinen oikeus tiettyihin palveluihin ja osa palveluista on harkinnanvaraisia. Päätökset liittyvät usein asiakkaan tarvitsemaan hoivaan, toimeentuloon, sosiaalisiin suhteisiin ja elämänhallintaan. Niiden tavoitteena voi olla myös asiakkaan elinympäristön kohentaminen niin, että hän pystyy suoriutumaan arjesta omassa asuinympäristössään. (Lehmuskoski & Kuusisto-Niemi 2012, 20, 23-24.) Sosiaalihuoltolaki (1301/2014, 45 §, 50§, 51§) määrää, että sosiaalipalveluiden järjestämisestä on tehtävä kirjallinen päätös

ilman aiheetonta viivytystä ja se on toimeenpantava viimeistään kolmessa kuukaudessa asian vireille tulosta. Päätökseen saa vaatia oikaisua kunnalliselta sosiaalihuollosta vastaavalta toimintaelimeltä ja siihen on myös mahdollista hakea muutosta hallinto-oikeudelta.

Olennaista palveluprosessin etenemisessä on yhteisymmärrys asiakkaan ja työntekijän välillä siitä miksi ja miten työskennellään. On myös tarpeellista käydä mahdollisimman avointa keskustelua työskentelyn tavoitteista sekä työnjaosta ja odotuksista. Tilapäisen avun ollessa kyseessä voi olla tarkoituksenmukaista, että asiakas ottaa itse yhteyttä tarvittaessaan tai työntekijä jää seuraamaan tilannetta. Toisinaan yhteistyö asiakkaan kanssa voi kestää hyvinkin pitkään ja toisinaan se voi jäädä yhteen tai muutamaan tapaamiseen. Ammatillisesti hyvin hoidettuun prosessiin kuuluu myös tärkeänä osana sekä työskentelyn että tavoitteiden saavuttamisen arviointi ja mahdollisuus suunnan muutosten tekemiseen. (Kananoja 2017, 190-191.) Asiakkaan ja työntekijän luottamuksellinen suhde, jonka luominen on osa työntekijän työprosessia, liittyy oleellisesti hyvän asiakastyön prosessin toteutumiseen (Niskala 2008, 159).

Asiakkuus päättyy, jos palvelutarpeen arvioinnissa todetaan, että asiakkaalla ei ole sosiaalihuollon tarvetta tai kun todetaan, että palveluntarvetta ei enää ole (SHL Soveltamisopas 2015, 60). Tutkimusten (Tanttu 2010, 78-79; Niskala 2008, 149-151) mukaan aikuis-sosiaalityön asiakkuudessa pysytään yleensä pitkään. Uusia asiakkaita tulee vähän ja asiakasprosesseja päättyy harvoin. Asiakkuudet voivat olla vuosia tai jopa vuosikymmeniä kestäviä. Aikuissosiaalityön asiakkaat ovat suurimmaksi osaksi myös toimeentulotuen asiakkaita, jolloin asiakkuuden päättymiseen liittyy usein taloudellisen tilanteen paraneminen, joka ilmenee esimerkiksi työllistymisenä, eläkkeelle pääsemisenä tai puolison tulojen vaikutuksena. Siirtyminen toisiin sosiaalihuollon palveluihin tai paikkakunnalta muutto ovat myös asiakassuhteen päättymisen syitä. Joskus asiakas katoaa kesken asiakasprosessin. Yhdessä asiakkaan kanssa sovittu sosiaalityön prosessin päättäminen koetaan kuuluvaksi suunnitelmalliseen sosiaalityöhön.

Jokinen (2014, 214-218) kuvaa tutkimuksessaan sosiaalityöntekijöiden kertomia onnistumisia työssään. Tarinatyypeiksi muodostuivat kriisiaputarinat, suhdetarinat sekä palvelujärjestelmätarinat. Nämä tarinat tuovat näkyviin olennaisia seikkoja työn moninaisuudesta sekä työprosesseista ja toimintatavoista, joiden kautta muutosta voidaan viedä eteenpäin. Seuraava kuvio tiivistää tarinatyyppien olennaiset ulottuvuudet ja niiden välisiä suhteita (kuvio 3).

	KRIISIAPUTARINAT	SUHDE TARINAT	PALVELUJÄRJESTELMÄ- TARINAT
<b>Onnistumisen ytimessä</b>	Työntekijän ammattitaitoinen toiminta	Asiakkaan ja työntekijän luottamuksellinen suhde	Palvelujärjestelmän toimivuus ja yhteistyö
<b>Muutos</b>	Tärkeä ensiapu, joka luo toivoa ja edellytyksiä tilanteen muuttamiseksi.	Asiakassuhteessa tapahtunut muutos ja sen kautta aikaansaatua muutos asiakkaassa, mikä puolestaan edesauttaa elämäntilanteen muuttamista.	Asiakkaan elämäntilanteen selvä koheneminen.
<b>Työntekijän toimijuus</b>	Kokonaistilanteen nopea hahmottaminen, kyky priorisoida, asiakkaan rauhoittaminen, tiedon jakaminen etuuksista ja palveluista.	Työntekijän sensitiivisyys, luottamuksellisen suhteen rakentaminen, asiakkaan kannattelu ja identiteettityö.	Asiakkaan muutoshaluun reagoiminen, palvelujärjestelmän ja verkostojen moninainen käyttö, asiakkaan tukeminen
<b>Asiakkaan toimijuus</b>	Aluksi rajoittunutta. Asiakas usein hätääntynyt, pelokas ja ahdistunut, jopa lamaantunut, intervention jälkeen rauhoittunut ja toiveikaskin.	Luottamuksellisen suhteen kautta asiakkaan avautuminen ja toimijuuden vähittäinen vahvistuminen.	Asiakkaan motivaatio muutoksen lähtökohta, asiakas tekee varsinaisen muutostyön, työntekijät ja palvelut tukevat.
<b>Onnistumisen kannalta tärkeää</b>	Tehokkuus: asiakkaan kriisitilanteen tunnistaminen ja akuutin avun tarjoaminen, asiakkaan huolehtiminen avun piiriin. Toivon luominen.	Sensitiivisyys: asiakkaan/ suhteen ehdoilla eteneminen, aito välittäminen ja kohtaaminen, työntekijän joustavuus ja innovatiivisuus.	Yksilöllisten palvelutarpeiden huomioiminen: oikea-aikainen ja tarpeeksi pitkäkestoinen tuki sekä sujuva yhteistyö. Usko muutoksen mahdollisuuteen aikaisemmista pettymyksistä huolimatta.

KUVIO 3. Tarinatyyppit eri ominaisuuksien mukaan kuvattuna (Jokinen 2014, 215).

### 3.3 Asiakkaan asema ja oikeudet sosiaalityössä

Sosiaalialan kansainvälisen määritelmän mukaan sosiaalityön keskeisiä periaatteita ovat yhteiskunnallinen oikeudenmukaisuus, ihmisoikeudet, kollektiivinen vastuu sekä monimuotoisuuden kunnioittaminen (IFSW 2007a). Tantun (2016, 85) tutkimuksessa sosiaalityöntekijöiden nimeämät sosiaalityön periaatteet vaihtelevat yksilökohtaisesti, mutta yhdenvertaisuus nousee niistä ensimmäisenä esiin. Muita tärkeitä periaatteita ovat rehellisyys, avoimuus ja asiakkaan kohtaaminen ihmisenä.

Yleisten kunnallisten sosiaalipalveluiden tulee soveltua kaikille ja palveluihin on oltava mahdollisuus hakeutua oma-aloitteisesti. Yleiset palvelut ovat ensisijaisia suhteessa erityislaeissa määriteltuihin erityispalveluihin. Tietoa palveluiden hakemisesta ja saamisen perusteista on oltava esillä niin, että ne ovat kaikkien kuntalaisten yhdenvertaisesti saavutettavissa. (SHL Soveltamisopas 2015, 59.) Tiitisen (2017, 438-439) mukaan sosiaalityön palveluviestinnän keskeisiä haasteita ovat viestinnän vähäisyys, tiedon vaikea löydettävyys sekä liian vaikeaselkoinen ja byrokraattinen kielenkäyttö. Vaikeaselkoinen virkakieli on eettinen ongelma. Tämän vuoksi lakiteksti ei ole tarkoituksenmukaista sosiaalityön palveluviestintää vaan viranomaisten tehtäviin kuuluu selittää lainsäädännön sisältö asiakaslähtöisesti ja sijoittaa se paikalliseen kontekstiin. Kaikista palveluista on viestittävä tasa-arvoisesti. Hyväksyttävää ei ole käyttää viestimättömyyttä myöskään asiakasmäärän rajaamisen välineenä. Etukäteen saatavilla oleva tieto etuuksista ja palveluista antaa asiakkaalle tilaisuuden arvioida mahdollisuuksiaan niihin jo ennen asiakkuutta (Nummela 2011, 140).

Sosiaalihuoltolain (1301/2014, 30§) mukaan asiakkaan etu on aina ensisijainen sosiaalihuoltoa toteutettaessa. Sosiaalihuollon asiakkaan on saatava tietoonsa hänen asiaansa vaikuttavat erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset. Työntekijällä on velvollisuus selvittää ne hänelle, jotta asiakas riittävästi ymmärtää niiden sisällön ja merkityksen ja sen pohjalta pystyy osallistumaan ja vaikuttamaan asiansa käsittelyyn. (SHAL 812/2000, 5§; SHL Soveltamisopas 2015, 55.) Vaihtoehtojen valintatilanteessa on aina valittava se vaihtoehto, mikä parhaiten vastaa asiakkaan etua. Asiakkaan kanssa toimiessa on arvioitava asiakkaan ja hänen perheensä kokonaistilanne ja valittava menetelmät ja ratkaisut niin, että voidaan torjua hyvinvointia uhkaavia riskejä sekä ehkäistä uusien ongelmien syntyä ja jo syntyneiden ongelmien pitkittymistä ja kroonistumista. (SHL Soveltamisopas 2015, 11.) Nummelan tutkimuksen (2011, 149) mukaan tiedon antaminen asiakkaalle hänen oikeuksistaan ja vaihtoehtoisista palveluista ei näytä toimivan vaan asiakkaan velvollisuudet ja vastuu oman tilanteensa edistämiseksi korostuvat.

Sosiaalialan työssä on varmistettava, että eri asiakkaita ja asiakasryhmiä kohdellaan tasapuolisesti ja voimavarat jaetaan oikeudenmukaisesti (Talentia ry 2017, 22). Asiakkaiden näkökulmasta sosiaalihuollon palveluihin ja sosiaalityöntekijän vastaanotolle on joissain kunnissa helppo päästä, kun taas toisin paikoin palveluita pitää osata vaatia tai tarvittavia palveluja ei edes ole saatavilla. Asiakkaat kokevat, että he joutuvat elämäänsä epävarmuudessa odotellessaan päätöksiä, kohdatessaan epäselvyyksiä tukia hakiessa ja päätösten perusteluissa sekä kokiessaan poiskäännyttäviä käytäntöjä eri palveluissa. (THL 2016, 157.) Nuutisen (2015, 66, 67) tutkimuksessa asiakkaat kokivat, että toimeentulotuen päätökset eivät olleet yhdenvertaisia asiakkaiden kesken ja sosiaalityön palveluissa käytännöt olivat erilaisia riippuen työntekijästä.

Autetuksi tuleminen vaatii resurssien (taloudellisten, toiminnallisten, tiedollisten, henkisten ja emotionaalisten) olemassaoloa ja niiden luomista sekä uudelleenjakoa. (Hokkanen 2014, 79.) Metteri (2012, 190) kuvaa tutkimusaineistonsa perusteella sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan kohtuutonta tilannetta, jossa asiakas nähdään tahattomana prosessin tai tapahtuman uhrina. Tuossa tilanteessa työntekijä ja asiakas katsovat asiakkaan olevan lain perusteella oikeutettu palveluun tai etuuteen, mutta järjestelmä ei salli asiakkaalle sosiaaliturvaa. Järjestelmä tuottaa näissä tilanteissa asiakkaalle tuen sijasta taloudellista, sosiaalista ja henkistä vahinkoa.

Valta ja vastuu ovat läsnä autetuksi tulemisessa. Avun tarjoajalla on valtaa johonkin mitä avun hakija etsii. Esteitä autetuksi tulemiselle voi muodostua, jos toimintakäytännöissä ei hyödynnetä harkintavaltaa ja avun saannille asetetaan aikarajoja, kaavamaisia palvelupolkuja, marssijärjestyksiä tai portteja. Vallankäyttö tulee esiin myös siinä jakavatko työntekijä ja asiakas tilannemäärittelyn ja käyttäkö työntekijä valtaansa sellaisen auttamiseen, joka tuottaa asiakkaalle autetuksi tulemistä. (Hokkanen 2014, 79.) Eettisesti tuomittavaa vallankäyttöä sisältyy tilanteisiin, joissa dialogisen prosessin tuloksena asiakkaan mahdollisuudet hyvään elämään kaventuvat ilman kestäviä perusteita (Niemi 2013, 53-54).

Närhen, Kokkosen ja Matthiesin (2014, 241-242) tutkimuksessa päädytään siihen, että työntekijöiden professionaalista harkintavaltaa on kiristetty Suomessa erityisesti aktivointipolitiikan ja aikuissosiaalityön kentillä. Tutkimuksessa haastatellut sosiaalityöntekijät kritisoivat sitä, että ylhäältä tulevat ohjeistukset ja lainsäädäntöön liittyvä negatiivinen kontrollointi sekä tiukennukset estävät ammatilliseettisen työn toteutumista. Työntekijä kohtaa eettisesti haastavia tilanteita, joissa hän joutuu joko rikkomaan ohjeistuksia tai kieltämään palvelut niitä tarvitsevalta (Banks 2012, 20).

Asiakkaan kanssa toimiessa on kunnioitettava ja edistettävä hänen itsemääräämisoikeuttaan ja itsenäistä suoriutumistaan (SHL Soveltamisopas 2015, 12). Itsemääräämisoikeus

liittyy läheisesti asiakaslähtöisyyden käsitteeseen. Asiakaslähtöisessä työskentelytavassa palvelut organisoidaan asiakkaan tarpeista käsin. Asiakas pääsee itse vaikuttamaan palveluiden suunnitteluun, tietää palveluiden kokonaisuuden ja ymmärtää miten palveluprosessit etenevät. Asiakaslähtöisyys on asiakkaan tilanteen tarkastelua vuorovaikutteisesti myös asiakkaan elinympäristö huomioon ottaen. Palvelun käyttäjänä asiakkaalla on aktiivisempi rooli, kuin palvelun kohteena ollessaan. Palvelun käyttäjänä hän tietää oikeutensa palveluun ja hänellä on käytössään hyväksytyt ja toimivat vaikuttamismahdollisuudet sekä sitä kautta realistiset mahdollisuudet saada äänensä kuuluville. (Nummela 2011, 28-30.) Tiitisen ja Silénin (2016, 12) tutkimuksessa palvelun käyttäjiin liittyvänä suurimpana epäkohtana näyttäytyy se, että asiakaspalautetta ei kerätä tai käsitellä.

Omatoimisuuden, asiakkaan ja hänen lähiyhteisöjensä voimavarojen sekä sosiaalisten suhteiden tukeminen vahvistaa asiakkaan toimintakykyä ja osallisuutta (SHL Soveltamisopas 2015, 11). Osallisuuden tunteeseen liittyy kokemus voimaantumisesta ja valtaistumisesta, tasavertaisesta toimijuudesta sekä palveluiden käyttäjien asiantuntijuuden hyväksymisestä ja hyödyntämisestä (Talentia ry 2017, 16). Tällainen asiakastyöskentely vaatii luottamuksellista asiakassuhdetta, joka syntyy silloin, kun asiakas voi luottaa viranomaisen toiminnan asianmukaisuuteen. (SHL Soveltamisopas 2015, 12.)

Luottamuksellisen asiakassuhteen rakentumisen edellytys on asiakkaan ja työntekijän hyvä kohtaaminen. Sen elementtejä ovat esimerkiksi asiakkaan mahdollisuus saada joustavasti aika työntekijälle sekä mahdollisuus ottaa tarvittaessa yhteyttä työntekijään. (Nummela 2011, 137). Hyviä kokemuksia syntyy lisäksi pitkäaikaisista työntekijäsuhteista (THL 2016, 157). Myönteinen palvelukokemus rakentuu, kun työntekijä puhuu tuttua kieltä, hänellä ei ole kiire ja hän paneutuu keskustelukumppaninsa asiaan (Pohjola 2010, 52). Nummelan (2011, 139) tutkimuksessa keskeistä asiakkaan oikeuksia vahvistavassa kumppanuudessa on asiakkaan oikeuksien esille tuominen, vertaistuki ja verkostomainen työtapa.

Tutkimusten mukaan (Tiitinen & Silén 2016, 4-12; Kankainen 2012, 50) enemmistö asiakkaiden oikeuksien toteutumisen vaarantavista epäkohdista liittyy alimitoitettuihin henkilöstöresursseihin, henkilöstön vaihtuvuuteen sekä työn kuormittavuuteen. Myöskään asiakkaiden tarpeet ja palvelutarjonta eivät kohtaa. Lisäksi asiakkaita kohdellaan lain, säädösten ja ohjeistusten vastaisesti sekä epäkunnioittavasti (Tiitinen & Silén 2016, 12). Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen kehittäjäasiakasryhmä kertoo kohdanneensa sosiaali- ja terveystaloudessa asioidessaan muun muassa tulossyn väheksymistä ja arvottomista, niukkaa vuorovaikutusta ja empatiakyvyttömyyttä. Kiireen osoittaminen, järjestelyi-

hin keskittyminen, ammattisanaston käyttäminen sekä tehtävien rajaaminen ovat esimerkkejä kohtaamisen välttelystä. (Hedemäki, Kokkonen, Malinen, Niskala, Näkkäläjärvi & Ruotsala 2013, 472.)

Jos asiakas on tyytymätön palvelunsa laatuun tai siihen liittyvään kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä myös hänen puolestaan, jos hän ei itse sitä kykene tekemään, hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Tästä oikeudesta on toimintayksikön tiedotettava riittävällä tavalla ja tehtävä muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi asiakkaalle. (SHAL 812/2000, 23§.)

Hallintolain (434/2003, 53a§) mukaan asiakkaan on myös mahdollista kannella viranomaisen, siihen palvelussuhteessa olevan tai muun julkista hallintotehtävää hoitavan lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä toimintaa valvovalle viranomaiselle. Tarvittaessa asiakas voi olla myös yhteyksissä sosiaaliasiamieheen, jonka tehtävänä on neuvoa asiakasta asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa muistutuksen teossa, tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa (SHAL 812/2000, 24§).

Viime vuosina on sosiaalipalveluissa alettu puhua käyttäjälähtöisyydestä. Palveluita on kritisoitu niiden saatavuuden ja käytettävyyden kannalta. Palveluiden ei koeta vastaavan asiakkaiden ja kansalaisten tarpeisiin. Palvelurakenteita ja työtapoja olisi kehitettävä etenemällä alhaalta ylös perinteisen ylhäältä alas tapahtuvan kehittämistoiminnan sijaan. Tämä näkökulma korostaa kansalaisten, asiakkaiden tai palvelun käyttäjien roolia palveluiden kehittämisessä. (Toikko 2012, 148.)

Laitilan (2010, 146-149) tutkimuksessa osallisuudesta päihde- ja mielenterveyspalveluissa kuvataan kolme erilaista osallisuuden toteutumistapaa. Osallisuus omaan hoitoon ja kuntoutukseen koettiin ensisijaiseksi, jolloin asiakkaalla on mahdollisuus osallistua toimintaan ja hoidon suunnitteluun sekä toisaalta olla aktiivinen osallistuja ja päätöksentekijä hoitonsa suhteen. Osallisuus palveluiden kehittämiseen nähtiin myös kaksijakoisena, asiakkaiden kokemustiedon hyödyntämisenä sekä työntekijöiden ja asiakkaiden yhteisenä kehittämisenä. Osallisuus palveluiden järjestämiseen toteutuu kansalaisena ja kuntalaisena vaikuttamisessa, järjestöjen toimintaan osallistumisessa, vertaistuessa, yhteisohjoudessa sekä ryhmätoimintojen suunnittelussa ja toteutuksessa.

On tärkeää, että asiakkaille luodaan erilaisia kanavia osallistumiseen ja palautteen antamiseen, jotta palveluita olisi mahdollista kehittää asiakaslähtöisemmiksi. Asiakkaiden ää-

nen kuulumista heidän rajoitteistaan huolimatta sekä tasavertaista osallistumista tulee painottaa palvelujärjestelmän muutoksessa. Esimerkiksi kokemusasiantuntijuus, asiakaskonsultointi ja erilaiset asiakasfoorumit ovat uudenlaisia toimintatapoja, joilla on viime aikoina pyritty luomaan kulttuuria, jossa asiakkaat tuottavat tietoa sekä osallistuvat palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen. (Kaseva 2011, 46; Nuutinen 2015, 33, 84.)

### 3.4 Sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma

Laissa yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011 6§) säädettiin, että yksityisen palveluntuottajan tulee laatia omavalvontasuunnitelma toimintansa asianmukaisuuden varmistamiseksi. Myöhemmin Vanhuspalvelulaissa (980/2012 23§) veloitettiin ottamaan omavalvonta käyttöön 1.1.2015 kaikissa iäkkäille palvelua tarjoavissa kunnan yksiköissä kotipalvelu mukaan lukien. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014, 47§) laajensi omavalvontasuunnitelman laatimisen koskemaan myös sosiaalitoimistoissa annettavia palveluja sekä julkisesti tuotettuja lastensuojelulaitoksia, vammaisille ja kehitysvammaisille palveluja tuottavia yksiköitä sekä päihde- ja mielenterveyspalveluja antavia yksiköitä. Määräys tuli voimaan 1.4.2015 alkaen. (Valvira 2016b.)

Omavalvonnan tavoitteena on laadukkaiden ja asiakasturvallisten palveluiden toteuttaminen, avoin ja oppiva toimintakulttuuri, asiakkaiden valinnanmahdollisuuksien edistäminen ja osallisuuden parantaminen. Tavoitteena on myös palveluprosessien yhtenäistäminen sekä niiden seurannan ja arvioinnin kehittäminen. (Husso 2015b.) Omavalvonnassa seurattavia keskeisiä asiakokonaisuuksia ovat asiakasturvallisuus, asiakkaan kohtelu, osallisuus ja oikeusturva. Sosiaalihuollon asiakasturvallisuus käsittää fyysisen turvallisuuden lisäksi myös psyykkisen ja sosiaalisen turvallisuuden. Sosiaalihuollon omavalvontaan kuuluu lisäksi asiakastietojen lainmukainen käsittely ja kirjaaminen sekä tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät asiat. Asiakastietojärjestelmiin liittyvä omavalvonta toteutetaan erillisenä Terveystieteiden- ja hyvinvoinninlaitoksen (THL) antaman määräyksen (2/2015) mukaisesti. (Valvira 2016b.)

Valvira antaa määräykset omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seuraamisesta. Näiden ohjeiden perusteella toimintayksikkö laatii kirjallisen suunnitelman, jonka avulla asiakkaan palvelussa ilmenevät epäkohdat ja riskitilanteet voidaan tunnistaa, ehkäistä ja korjata nopeasti. Palveluprosessin riskejä arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Omavalvontasuunnitelma kertoo myös sen, kuinka toimitaan, jos palvelu ei toteudu tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus on vaarantumassa. (Valvira 2016a.) Omavalvonnan toteutumista arvioidaan aluehallintovirastojen ja Valviran taholta jälkikäteisvalvontana suunnitelmaperustaisen valvonnan ja tarkastuskäyntien yhteydessä. (Valvira 2016b, 11.)



Valviralla on olemassa omavalvontasuunnitelman lomakepohja, josta Husso (2015a) toteaa, että se on laadittu palvelemaan sosiaalihuollon toimintayksiköissä toteutettavaa omavalvontaa, eikä se siksi vastaa täysin kunnallisessa sosiaalityössä laadittavan omavalvontasuunnitelman sisältöä. Olemassa olevaa lomakepohjaa ei kuitenkaan ole välttämätön käyttää sellaisenaan vaan suunnitelman voi laatia soveltuvaan muotoon. (Valvira 2016b.) Suunnitelman osa-alueita ovat toimintayksikön perustiedot, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet, riskienhallinnan prosessi, asiakasturvallisuus sekä asiakasprosessiin liittyen asiakkaan asema ja oikeudet, yhteistyö eri toimijoiden kanssa ja asiakastietojen käsittely (Husso 2015a).

Kaukonen ja Richter (2015, 91-94) ovat tutkimuksessaan vertailleet vanhustenhuollon ympärivuorokautisten asumispalveluksiköiden omavalvontasuunnitelmia. He löysivät niistä neljä erilaista lähestymistapaa: normi-, organisaatio-, työntekijä- ja asiakaslähtöiset lähestymistavat. Nämä lähestymistavat nousivat esiin tavasta, jolla asiakkaan asemaa ja oikeuksien toteutumista koskevat asiat oli kuvattu. Normilähtöisessä lähestymistavassa korostuivat lait, asetukset ja määräykset, kun taas organisaatiolähtöisessä tavassa toimintatapojen ja laadunhallinnan kuvaukset olivat keskeisiä. Työntekijälähtöisessä omavalvontasuunnitelmassa esitettiin tosiasiallisia toimintatapoja ja käytäntöjä enemmän työntekijän toiminnan näkökulmasta. Asiakaslähtöisessä suunnitelmassa korostuivat asiakkaan asema ja oikeudet, jolloin kuvattiin muun muassa sitä, miten asiakas otetaan huomioon käytännössä, kuinka hänen toiveitaan kuunnellaan ja miten hänet otetaan mukaan omia asioitaan koskevaan päätöksentekoon.

Omavalvonnan tavoitteena on, että työntekijät arvioivat jatkuvasti toimintaansa ja ottavat huomioon toimintaan kohdistuvan asiakaspalautteen (Valvira 2016a). Asiakkailta ja omaisilla on siten oltava mahdollisuus vaikuttaa palvelun laatuun asiakaspalautteen tai muun osallistumisen keinoin (Valvira 2016b). Julkisesti nähtävillä pidettävä omavalvontasuunnitelma edistää asiakkaiden ja henkilökunnan suunnitelman seurannan mahdollisuutta (SHL Soveltamisopas 2015, 84).

Vuoden 2016 alusta tuli voimaan sosiaalihuoltolaissa (1301/2014, 48-49§) säädetty työntekijän ilmoitusvelvollisuus tilanteessa, jossa hän havaitsee asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan. Ohjeet epäkohdan ilmoittamiseen on sisällytettävä omavalvontasuunnitelmaan ja käsiteltävä ja korjattava omavalvonnassa. (Valvira 2016b.) Talentia-lehden tekemässä kyselyssä kesäkuussa 2016 kävi ilmi, että vain vähän yli 40 prosenttia vastaajista tiesi omavalvontasuunnitelman olemassaolosta työpaikallaan ja epäkohtailmoituksen tekemisen velvollisuudesta. Epäkohtailmoituksen

käytäntöjen epäselvyyksien vuoksi työntekijät kokivat epävarmuutta ja jopa pelkoja asiaa kohtaan. (Jaakkola 2017, 13, 17.)

Epäkohtien esiin nostaminen (engl. whistleblowing) ei ole kovin tunnettu toimintamalli suomalaisessa yhteiskunnassa. Kansainvälisesti asiasta on keskusteltu muutamien vuosikymmenten ajan muun muassa yrityksiin kohdistuneiden laajojen tietovuototapausten yhteydessä. (Salminen & Heiskanen 2013, 1, 2.) Talentia-lehden kyselyssä kävi ilmi, että epäkohtien esiin nostamisen perinne on myös suomalaisessa sosiaalihuollossa vielä ohut (Jaakkola 2017, 16).

Tutkimuksessa on saatu viitteitä siitä, että toisinaan sosiaalialan toimintaympäristöissä pyritään vaientamaan epäkohtiin liittyvää keskustelua sekä organisaatioiden sisä- että ulkopuolella. Myös useiden kansainvälisten tutkimusten perusteella epäkohtien raportointiin kohdistuu vasta- ja kostotoimia. (Tiitinen & Silén 2016, 4.) Työyhteisön epäkohtien raportointia edistäviä piirteitä ovat rehellinen ja toimiva keskustelukulttuuri, mahdollisuus puhua avoimesti, selkeät toimintaohjeet tilanteissa toimimiseen sekä esimiesten aktiivinen puuttuminen epäkohtiin (Tiitinen & Silén 2016, 25; Kaptein 2011, 516-520, 527). Uusi valvontakulttuuri edellyttää paitsi johdon ja työntekijöiden yhteistyötä ja sitoutumista sekä avointa ja turvallista ilmapiiriä epäkohtia puheeksi otettaessa myös valmiutta kohdata tyytymätön asiakas ja omainen. Organisaation turvallisuuskulttuurin kehittyminen vaatii halua ja kykyä tunnistaa riskit ja kriittiset tilanteet sekä puuttua niihin muutoksen saavuttamiseksi. (Valvira 2015b.)

### 3.5 Riskienhallinta

Riskienhallinta on prosessi, jossa tunnistetaan ja analysoidaan toimintaan kohdistuvia uhkia sekä pyritään löytämään keinot, joilla minimoidaan niiden aiheuttamat seuraukset sekä poistetaan jo toteutuneita riskejä. Riskienhallinta kuuluu organisaation kaikille tasoille ja jokainen työntekijä toteuttaa sitä omassa roolissaan. Riskienhallinnan toteuttamiseksi johdolla on oltava käytettävissään tiedot merkittävistä riskeistä, riskien ja vahinkojen käsitteilyjärjestelmät ja suunnitelmat niiden hallitsemiseksi. (Saarsalmi & Koivula 2017, 11.)

Dokumentointi liittyy keskeisesti riskienhallintaan. Sen kautta viestittään riskienhallintaan liittyvät tavoitteet ja mahdollistetaan organisaation henkilöstön toiminta. Dokumentointi mahdollistaa asioiden toteamisen jälkikäteen ja on sen johdosta myös viranomaisten kiinnostuksen kohteena. Riskienhallinnan dokumentaatiota voivat olla esimerkiksi riskienhallintapolitiikka, -strategia, toimintasuunnitelma ja riskikartta. (Flink ym. 2007, 151.)

Riskienhallinta voi olla strategista riskienhallintaa, jolloin kyse on organisaation liiketoiminnan riskeistä, jotka liittyvät strategiseen pitkällä aikavälillä tapahtuvaan päätöksentekoon.

Ulkoiset strategiset riskit voivat olla kilpailijoihin tai liiketoiminnan muutoksiin, asiakaskäyt-  
tämiseen tai asiakastarpeiden muutoksiin sekä alalla tapahtuviin tai sitä koskeviin en-  
nakoimattomiin muutoksiin liittyviä riskejä. Sisäisenä strategisena riskinä voidaan nähdä  
esimerkiksi organisaation strategian toimeenpanon epäonnistuminen, jolloin voi olla muun  
muassa kysymys siitä, että organisaatio ei kykene tunnistamaan asiakkaidensa tarpeita ja  
suuntaamaan toimintaansa niiden suuntaisesti. (Ilmonen, Kallio, Koskinen & Rajamäki  
2016, 77-78; Saarsalmi & Koivula 2017, 12.) Operatiivinen riskienhallinta keskittyy turvalli-  
suusriskeihin, jotka voivat aiheutua puutteellisesti toimivista prosesseista, menettelyta-  
voista, henkilöistä, järjestelmistä tai ulkoisista tapahtumista (Suomen Potilasturvallisuus-  
yhdistys 2015, 4-8). Se pyrkii ennaltaehkäisemään henkilövahinkoja, ennalta arvaamatto-  
mia taloudellisia seuraamuksia tai maineen menetystä (Saarsalmi & Koivula 2017, 12).

Ihmisten tekemät erehdykset liittyvät useimmiten prosesseihin, toimintatapoihin tai olosuh-  
teisiin, joista on epävirallisia tai virallisesti kirjattuja käytäntöjä ja ohjeita. Näissä esiintyviä  
vaaroja voivat olla muun muassa ohjeistuksen epäselvyys, puutteellisuus tai puuttuminen  
kokonaan, vanhentuneet ohjeet, toimintatapojen epäyhtenäisyys tai riittämättömät proses-  
sien varmistusmenettelyt. Muita riskitekijöitä, joita tulee tunnistaa, ovat dokumentointiin ja  
tiedonkulkuun, työntekijöiden suorituskyykyyn ja osaamiseen sekä asiakkaan osallistumi-  
seen ja toimintakyykyyn liittyviä. (Suomen Potilasturvallisuusyhdistys 2015, 8-12.)

Riskienhallinnan perusta on riskien tunnistamisessa, mikä merkitsee riskien ja vaaratilan-  
teiden havaitsemista ennakolta erilaisia menetelmiä hyödyntäen (Flink ym. 2007, 131).  
Riskien tunnistamisessa tärkeintä on selvittää riskiä aiheuttavat ja lisäävät tekijät. Riskejä  
arvioitaessa otetaan huomioon sekä toiminnan sisäiset että ulkoiset riskitekijät. Kun riskit  
on tunnistettu, ne analysoidaan suhteessa riskin toteutumisen todennäköisyyteen ja sen  
mahdolliseen vaikutukseen. Merkittävät ja todennäköiset riskit on analysoitava tarkemmin.  
Sen perusteella priorisoidaan kohdennettava resurssi ja kontrolli riskin hallintaan. Riskien  
hallitsemisen toimenpiteet valitaan riskin luonteen mukaisesti sekä organisaation johdon  
riskinottohalukkuuden puitteissa. Riskinarvioinnin prosessin tulee olla jatkuvaa ja säännöl-  
listä, koska toiminnallisten olosuhteiden muuttuessa syntyy uusia riskejä ja jotkut riskit ka-  
toavat tai niiden merkityksellisyys muuttuu. (Ratsula 2016, 111-115.)

Hyvän turvallisuuskulttuurin tunnusmerkkejä ovat johdon ja työntekijöiden aktiivinen ja  
huolellinen työpaikan toiminnan ja fyysisen turvallisuuden tason havainnointi, siihen koh-  
distuvien uhkien ymmärtäminen ja turvallisuutta edistävien ja ylläpitävien toimintojen  
omaksuminen työssä. Organisaation turvallisuuskulttuuriin vaikuttavia asioita ovat muun  
muassa johdon toiminta turvallisuuden varmistamiseksi, lähiesimiestoiminta, yhteistyö ja  
tiedonkulku, osaamisen varmistaminen ja koulutus, resurssien hallinta, työn tukeminen

ohjeita antamalla sekä muutosten hallinta. (Saarsalmi & Koivula 2017, 11; Flink, Reiman & Hiltunen 2007, 243-245.) Kun hallittavissa oleviin riskeihin on varauduttu, organisaation päämäärät ja tavoitteet voidaan saavuttaa suunnitellusti (Saarsalmi & Koivula 2017, 14).

## 4 KEHITTÄMISHANKKEEN MENETELMÄT

### 4.1 Projekti

Projekti on etukäteen suunniteltu ja määritelty ryhmän työskentelyrypeama jonkun sovitus päämäärän saavuttamiseksi (Heikkilä ym. 2008, 25). Usein projekteja hyödynnetään organisaation toimintojen kehittämisessä sekä strategiasta johdettujen kehittämiskohteiden edistämiseksi. Niillä pyritään esimerkiksi toiminnan kustannusten alentamiseen, laadun varmistamiseen, uusien tuotteiden ja palveluiden markkinoimiseen sekä kannattavuuden parantamiseen. (Mäntyneva 2016, 9-10.)

Työyhteisön kehittämistoiminnan projektit voidaan jakaa ulkoapäin tai omaehtoisesti määriteltyihin projekteihin. Ulkoapäin määritellyn projektin tavoitteet on määritelty työyhteisön ulkopuolelta. Omaehtoinen projekti nousee työyhteisön oman toiminnan kehittämistarpeista ja sen johdosta ne ovat yleensä hyvin konkreettisia ja arjen toimintaan läheisesti liittyviä. Projektia suunniteltaessa on aina mietittävä, miten se kytkeytyy työyhteisön perustehtävään. Auttaako projekti perustehtävän suorittamista, innostaako se työyhteisöä tai millaiset ovat työyhteisön muutosvalmiudet, jotta projekti saadaan vietyä läpi. (Paasivaara, Suhonen & Nikkilä 2008, 9-10.)

Projekti on määräaikainen, lineaarinen, suunnitelmallinen ja hallittu. Siltä odotetaan tuloksia heti hankkeen päätyttyä. (Seppänen-Järvelä 2009, 75.) Linearisessa mallissa prosessi etenee selkeästi vaiheistettuna. Ensimmäisessä vaiheessa määritellään tavoite, joka on projektin perusta. Tavoite perustuu yksittäiseen ideaan, tunnistettuun tarpeeseen tai ulkoiseen paineeseen. Se pyritään määrittelemään selkeästi ja rajatusti. Tavoitteen määrittelyn jälkeen tulee suunnitteluvaihe, jonka tuloksena syntyy tarkennettu projektisuunnitelma. Toteutusvaiheessa rakennetaan malli, prosessi tai tuote suunnitelman mukaisesti. Se otetaan myös käyttöön, millä pyritään varmistamaan tulosten hyödynnettävyys ja käytökelpoisuus. Viimeisenä vaiheena on projektin päättäminen suunnitellusti sekä arviointi ja loppuraportti. (Toikko & Rantanen 2009, 64-65.)

Kehittämishankkeessa sen rajaaminen ja tavoitteiden määrittely on suunnittelun oleellisin osa. Koska kertaluontoisella ja kestoltaan rajatulla projektilla pyritään pitkäaikaisempiin vaikutuksiin, tavoitteet on syytä määritellä useammalla tasolla. Kehitystavoite kuvaa sitä parannusta, joka pyritään saamaan aikaan hankkeen lopullisten hyödynsaajien kannalta. Välitön tavoite kuvaa hankkeen konkreettista lopputulosta, minkä lisäksi hankkeelle on määriteltävä myös sen aikana luodut konkreettiset tuotokset. (Silfverberg 2007, 22.)

Projektinvetäjän päätehtävänä on projektin kokonaisuuden hallinta. Hallinnan apuvälineinä hän käyttää projektisuunnitelmaa, kokouksia ja niiden pöytäkirjoja sekä muita keskusteluja osallistujien kanssa. Käytännössä hän valvoo, miten projektin osa-alueet etenevät ja toteutuvatko ne suunnitellusti. Projektinvetäjän työ on johdattaa projekti sen tavoitteisiin siihen osallistuvien henkilöiden kautta. Projektin ohjaukseen kuuluu keskeisesti osallistaminen, joka sisältää vuoropuhelua ja kokousten järjestämistä projektiin kuuluville tahoille. (Paasivaara ym. 2008, 110-111, 121.)

Arviointi on systemaattista toimintaa, jolla selvitetään projektin onnistumista. Arviointi voidaan jakaa kolmeen arviointiprosessiin: hankkeen toteutettavuuden etukäteisarviointiin, hankkeen aikaiseen seurantaan ja sisäiseen arviointiin sekä tarvittaessa, laajojen hankkeiden yhteydessä, myös evaluointiin eli ulkoiseen arviointiin. Projektin eräänä onnistumisen arviointikriteerinä voidaan pitää sitä, että on luotu prosessi, joka jatkuu projektivaiheen jälkeen kestävällä pohjalla ja hankkeessa kehitetyt toiminnot on saatu siirretyksi osaksi perustoimintaa (Paasivaara ym. 2008, 140,145; Silfverberg 23, 120.)

Perinteisen projektin piirteitä voidaan pitää haastavina kehittämisen näkökulmasta. Tutkimus on tuonut esille kehittämisen piirteitä, jotka ovat vastakkaisia perinteiselle projektille kuten hitaus, tilanne-ehtoisuus, ennakoimattomuus ja tulosten viivästyminen. Työyhteisölähtöinen prosessikehittäminen ja projektikehittäminen voivat kuitenkin kulkea rinnakkain silloin, kun kehittämistehtävä hyötyy projektirakenteesta. Riskiksi voi muodostua myös se, että projekti eriytyy omaksi irralliseksi kokonaisuudekseen, jolla ei ole kunnollista tarttumapintaa organisaatioon tai työyhteisöön. Organisaatiossa tulisi olla kiinnostusta kehittämisprosessin aikaansaannoksiin, niiden maastouttamiseen ja jatkuvuuteen, jotta hyvät aikaansaannokset eivät häviä projektin päättyttyä. (Seppänen-Järvelä 2009, 75-76.)

Tämä kehittämishanke kattaa projektin tunnusmerkit, koska tavoitteena on ollut omavaltavontasuunnitelman koonti sisällöllisesti ennalta määritellyssä muodossa sekä kehittämissuunnan eteneminen määritellyssä ja rajatussa ajanjaksossa.

#### 4.2 Ryhmäkeskuskuustelu aineiston hankinnan menetelmänä

Ryhmäkeskuskuustelu on järjestetty keskustelutilaisuus. Siihen on kutsuttu joukko ihmisiä keskustelemaan tietystä aiheesta vapaamuotoisesti. Tyypillinen osallistujamäärä on kuudesta kahdeksaan osallistujaa. Ryhmäkeskuskuustelun vetäjän rooli on luoda otollinen ilmapiiri keskustelulle, ohjata keskustelua tavoitteiden suuntaan sekä rohkaista ja kannustaa osallistujia keskusteluun. (Valtonen 2005, 223.)

Ryhmäkeskuskuustelussa keskustelun vetäjä siirtää tietoisesti keskusteluvastuun osallistujille, toisin kuin ryhmähaastattelussa, jossa vetäjä pitää vuorovaikutuskontrollin itsellään eikä

rohkaise osallistujia keskinäiseen keskusteluun. Ryhmäkeskustelussa pyritään tietoisesti saamaan aikaan osallistujien välistä vuorovaikutusta, jota voidaan viritellä tutkimusten kohteena olevien teemojen sekä erilaisten virikemateriaalien avulla. Vuorovaikutus ja sen tarkoituksellinen käyttö tuottavat ryhmäkeskustelulle ominaista aineistoa. (Valtonen 2005, 224.)

Ryhmäkeskustelun alussa ryhmän vetäjä luo säännöt ja edellytykset keskustelulle sekä valvoo niiden toteutumista. Alkuvaiheessa keskustelutilanne voi olla jännitteinen. Tätä voidaan ehkäistä käymällä aluksi menetelmällinen keskustelu, jolla legitimoidaan metodi osallistujille sekä luodaan sosiaalinen sopimus ryhmän vetäjän ja osallistujien välille. (Valtonen 2005, 231.)

Vaikka ryhmän vetäjä ei aktiivisesti osallistukaan keskusteluun, hän pyrkii ohjaamaan sitä haluttuun suuntaan. Keskeisiä ovat kysymykset, joissa pyydetään kertomaan tietystä tapahtumasta tai kokemuksesta vapaasti, ilman tarpeetonta rajaamista. Vetäjä antaa tilaa kertomuksille ottaessaan aktiivisen ja kannustavan kuuntelijan roolin. (Valtonen 2005, 234-235.) Osallistujien tehtävä on muodostaa kollektiivisesti jaettua ymmärrystä yksilöllisistä kokemuksista, käsityksistä ja uskomuksista. Tämä edellyttää heiltä erilaisten ajattelutapojen vertailua ja eroavaisuuksista käytävää neuvottelua. (Pietilä 2010, 215.)

Tavoitteena ryhmäkeskustelussa on saada kaikki osallistujat mukaan keskusteluun. Se ei välttämättä aina onnistu vaan yksittäinen osallistuja voi dominoida keskustelua puheliaisuudellaan tai vaikenemalla. Myös vuorovaikutus keskustelijoiden välillä voi epäonnistua niin, että se saa vetäjän taholta haastattelun piirteitä tai osallistujat kyseenalaistavat keskustelun roolijaon ja ne oletukset, joista vetäjän kysymykset syntyvät. (Valtonen 2005, 236-237.)

Tässä kehittämishankkeessa käytiin kaksi noin puolentoista tunnin ryhmäkeskustelua. Osallistujat oli jaettu kahteen eri ryhmään, joihin kumpaankin kuului kuusi henkilöä mukaan lukien ryhmän vetäjä. Keskusteluista muodostui aktiivisia ja vuorovaikutteisia tilaisuuksia, joissa keskustelun jäsentäjänä käytettiin ensin SWOT-analyysiä ja lopuksi Riskien arviointi- työkalua.

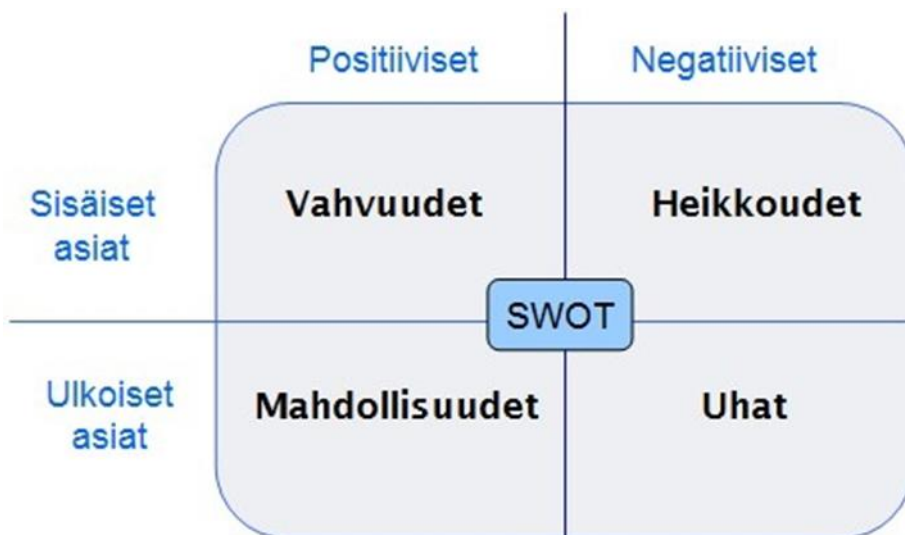
#### 4.3 Riskien arviointi ja SWOT-analyysi

Riskien arviointi on toimintatapa, jolla toimintaa voi ohjata haluttuun suuntaan ja jonka avulla tavoitteet on mahdollista saavuttaa. Riskien arvioinnissa hyödynnetään toiminnassa mukana olevien ihmisten tietoja sekä yhdessä ideointia ja pohtimista. Tärkeitä on, että asiaa tarkastellaan eri näkökulmista. (Riskien arviointi, 2016.) Riskienhallintatyöhön on

oleellista ottaa mukaan organisaation keskeisimmät toimijat, vaikkakin määrä on syytä pitää rajattuna, jotta tarkastelu pysyy fokuksittuna. Myös organisaation vetovastuussa olevan henkilön on syytä olla prosessissa mukana. (Ilmonen ym. 2016, 85.)

Riskien arvioinnissa pyritään riskien juurisyiden lisäksi arvioimaan ennen kaikkea riskin vaikutus ja sen toteutumisen todennäköisyys. Nämä tekijät mahdollistavat riskien vertailun toisiinsa ja sen myötä riskien priorisoinnin. Tarkoituksena on ymmärtää, mitkä riskit ovat organisaation kannalta kohtalokkaita, mitkä voivat aiheuttaa merkittävää vahinkoa ja haittaa sekä mitkä ovat pieniä, mutta kiusallisen usein toteutuvia riskejä. (Ilmonen ym. 2016, 90.) Riskianalyysi sopii erityisesti toiminnan käynnistämisen vaiheeseen ja siihen on tarkoituksenmukaista palata säännöllisin väliajoin. (Riskien arviointi, 2016.)

Nelikenttäanalyysillä (SWOT) voidaan selvittää yrityksen tai toiminnan vahvuudet ja heikkoudet sekä tulevaisuuden mahdollisuudet ja uhat (kuvio 4). Toimintaan vaikuttavat tekijät ryhmitellään nelikenttärakenteen avulla. Vahvuudet ja heikkoudet kuvaavat nykytilaa. Vahvuudet ovat olemassa olevia toimenpiteitä tai resursseja, joita voidaan hyödyntää. Heikkoudet kuvaavat tekijöitä, joita on parannettava tavoitteiden saavuttamiseksi. Yrityksen tulevaisuutta vaarantavien uhkien ja menestymistä edesauttavien mahdollisuuksien tunteminen ja tiedostaminen mahdollistavat yrityksen terveen liiketoiminnan. (Suomen Riskinhallintayhdistys, 2016.)



KUVIO 4. Nelikenttäanalyysi- SWOT (Suomen Riskinhallintayhdistys, 2016).

Menetelmää voi käyttää kaiken tyyppisissä yrityksissä ja organisaatioissa sekä yksin tai ryhmässä työskennellen. Tarkastelussa on mahdollista analysoida koko organisaatiota tai



jotain sen toiminnan osaa. Analyysin jälkeen käydään läpi jokainen nelikentän ruutu konkreettisten toimintaratkaisujen löytämiseksi. Vahvuuksia tulee vahvistaa ja hyödyntää jatkossakin. Heikkouksia on poistettava mahdollisuuksien mukaan tai ainakin pyrittävä lievittämään niiden vaikutuksia. Mahdollisuuksia voidaan hyödyntää resurssien mukaisesti ja uhkiin tulee varautua hyvän suunnittelun avulla. (Suomen Riskinhallintayhdistys, 2016.) Subjektiivinen valinta ohjaa asioiden listaamista SWOT- analyysiin, jolloin tietyt asiat saattavat olla samanaikaisesti sekä vahvuuksia että heikkouksia (Vuorinen 2014, 89).

Riskien tunnistamisessa voidaan apuvälineinä käyttää erilaisia riskientunnistuspatriiseja. Patriisin avulla pyritään löytämään tavoitetta uhkaavat merkittävimmät riskit, joihin ensisijaisesti kohdistetaan kontrolli, seuranta ja riskienhallintatoimenpiteet. (Ilmonen ym. 2016, 100.) Tässä kehittämishankkeessa on käytetty apuvälineenä Riskien arviointi- työkalua. Siihen kirjataan toiminnan kannalta merkityksellisimmät riskit (haasteet ja uhat SWOT- analyysistä) mahdollisimman konkreettisesti. Seuraavaksi arvioidaan riskin todennäköisyys neliporaisella asteikolla ei todennäköinen - erittäin todennäköinen ja riskin toteutumisen merkitys toiminnalle viisiportaisella asteikolla merkityksetön - sietämätön riski. Edellä mainitun arvioinnin jälkeen mietitään, tuleeko mahdollisen riskin suhteen tehdä toimenpiteitä ja millainen panostus siihen on tarpeen. Lopuksi kirjataan tarvittavat toimenpiteet riskin välttämiseksi. (Riskien arviointi, 2016.)

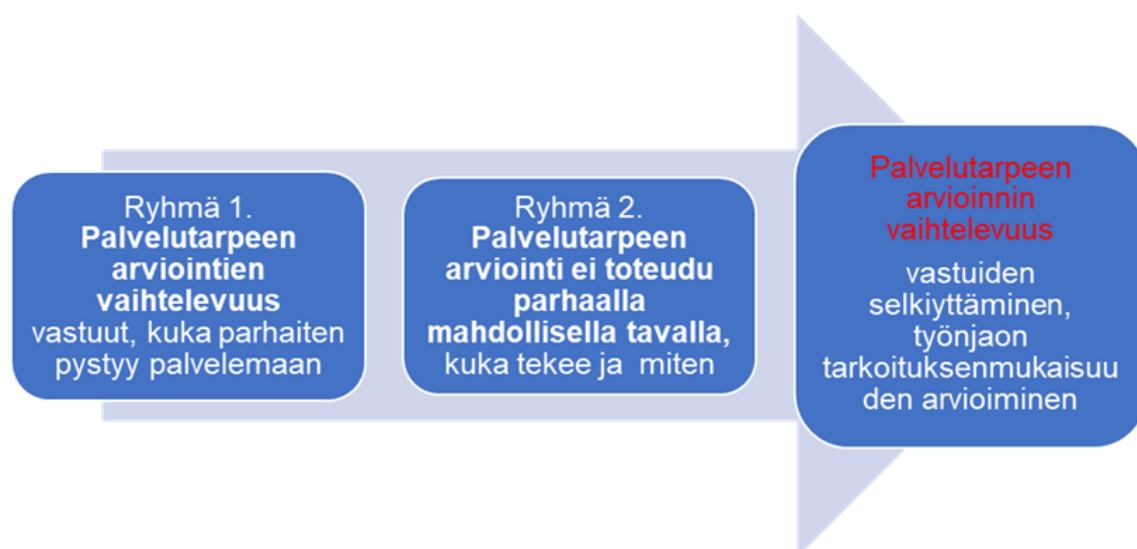
#### 4.4 Aineiston analyysi

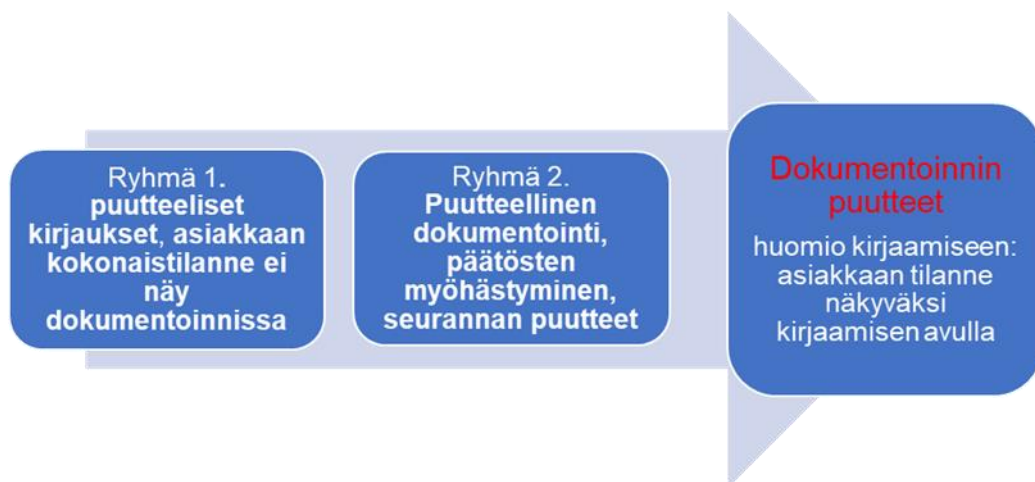
Kehittämishankkeen lähestymistapa on laadullinen. Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen sen moninaisuutta unohtamatta. Tutkimuksen kohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja löytämään tai paljastamaan tosiasioita. Laadullisen tutkimuksen aineisto kootaan luonnollisissa, todellisissa tilanteissa ja ihmisistä, tarkoituksenmukaisena kohdejoukkona, suositaan tiedon tuottajana. Aineiston hankinnassa suositaan metodeja, joiden välityksellä tutkittavien näkökulmat pääsevät esille. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2014, 161,164.)

Laadullisen tutkimuksen analyysin päävaiheita ovat aineiston kerääminen ja sen valmistelu, aineiston pelkistäminen, aineistossa toistuvien rakenteiden tunnistaminen ja tulkinta sekä koko prosessin kattava kriittinen tarkastelu, jolla pyritään parantamaan tulosten laatua ja luotettavuutta (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 138). Laadullisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmä on sisällönanalyysi. Se voidaan nähdä sekä sisältöjen analyysin yksittäisenä metodina että väljänä teoreettisena kehyksenä. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 91.)

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi on prosessi, johon kuuluu aineiston pelkistäminen, ryhmittely ja teoreettisten käsitteiden luominen. Pelkistämisen vaiheessa selkiytetään aineistoa tiivistäen tai pilkkoen sitä osiin. Ryhmittelyssä aineistosta etsitään samankaltaisuuksia ja eroja kuvaavia käsitteitä. Aineiston käsitteellistämisessä erotetaan tutkimuksen kannalta oleellinen tieto ja edetään aineiston käyttämistä ilmaisuista teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin, joissa pyritään ymmärtämään tutkittavia heidän näkökulmastaan. Aineiston käsittely perustuu loogiseen päättelyyn ja tulkintaan, jonka tarkoitus on luoda sanallinen ja selkeä kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. (Ojasalo ym. 2014, 139-140; Tuomi & Sarajärvi 2013, 108-113.)

Tämän kehittämishankkeen ryhmäkeskustelujen aineiston analyysissä on käytetty väljää sisällönanalyysiä. Käydyissä ryhmäkeskustelussa työvälineenä käytimme SWOT-analyysiä, jonka avulla pyrimme muotoilemaan yhteisesti aikuissosiaalityön asiakasprosessin keskeiset vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Keskustelut nauhoitettiin ja nauhoitetun aineiston perusteella, vielä keskustelujen jälkeen, pelkistin aineistoa yhdistelemällä ja muotoilemalla lopullisia ilmaisuja. Tämän jälkeen vertailin näitä kahta SWOT-analyysiä toisiinsa ja ryhmittelin samankaltaisia ilmaisuja. Erityisesti heikkouksien kohdalla, koska niitä oli analyysissä suhteessa eniten, käytin apunani väri- ja kuviokoodeja, mikä helpotti ryhmittelyä. Analyyseistä löytyi paljon yhtäläisyyttä. Esimerkiksi kummassakin analyysissä oli heikkouksien osiossa ainoastaan yksi sellainen asia, jolle ei löytynyt yhdistävää tekijää toisen analyysin kanssa. Tämän työn pohjalta tein ryhmäkeskusteluista yhdistetyn SWOT-analyysiin. Kuviossa 5 kuvaan esimerkinomaisesti aineiston analyysiä yhdistettyä SWOT-analyysiä muodostaessani. Raportissa kuvaan myös keskusteluissa esitetyt heikkouksiin ja uhkiin liitetyt ratkaisuihin tai kehittämisehdotukset.





KUVIO 5. Esimerkit aineiston analyysistä yhdistettyä SWOT -analyysiä muodostettaessa.

## 5 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS

### 5.1 Projektin vaiheet

Tämän kehittämishankkeen tarve tuli oman työyhteisöni sisältä. Keskustelua aiheesta käytiin työpaikallani jo uuden sosiaalihuoltolain tultua voimaan keväällä 2015. Työyhteisön esimiestilanteen epätietoisuus ja vaihtuvuus siirsivät hankkeen aloittamista. Toukokuussa 2016 työnantaja hyväksyi hankesuunnitelman ja aikataulun sen etenemisestä. Tutkimuslupaa ei työnantajan taholta edellytetty. Yhteistyösopimus työnantajan kanssa tehtiin syyskuussa 2016 ja ohjaavalta opettajalta sain luvan opinnäytetyösuunnitelman esittämiseen suunnitelmaseminaarissa syyskuussa 2016.

Aikuissosiaalityön kehittämispäivässä, kesäkuussa 2016, esittelin omavalvontasuunnitelman merkitystä ja sisältöä aikuissosiaalityön henkilöstölle sekä kerroin ryhmäkeskusteluista, jotka tulisin järjestämään syksyn 2016 aikana. Tämän esityksen avulla pyrin motivoimaan työyhteisöä yhteiseen työskentelyyn. Kehittämispäivään sisältyi lisäksi ryhmätöitä, joissa pohdittiin muun muassa aikuissosiaalityön arvoja ja toimintaperiaatteita, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelman sisältöä. Kesä-elokuun aikana jatkoin hankesuunnitelman täsmentämistä sekä aloitin olemassa olevan materiaalin keräämisen omavalvontasuunnitelmaa varten. Keskeistä suunnitteluvaiheessa oli tutustua sosiaalihuollon omavalvonnan perusteisiin sekä muualla tehtyihin omavalvontasuunnitelmiin. Kunnallisessa sosiaalityössä tehtyjä omavalvontasuunnitelmia oli tuossa vaiheessa hyvin vähän saatavilla. Pääasiassa suunnitelmia löytyi yksityisiltä sosiaalipalveluiden tuottajilta sekä kuntien kotihoidosta.

Kehittämishankkeen aineiston kuten toimintayksikön perustiedot, palveluiden kuvaukset ja olemassa olevat riskinhallinnan keinot keräsin pääosin sähköisistä lähteistä. Muun aineiston kokosin aikuissosiaalityön henkilökunnan kehittämispäivän materiaalista sekä syksyllä 2016 toteutetuista ryhmäkeskusteluista. Aikuissosiaalityön henkilöstön osallistuminen projektiin toteuttamisvaiheeseen on esitetty kuviossa 6.



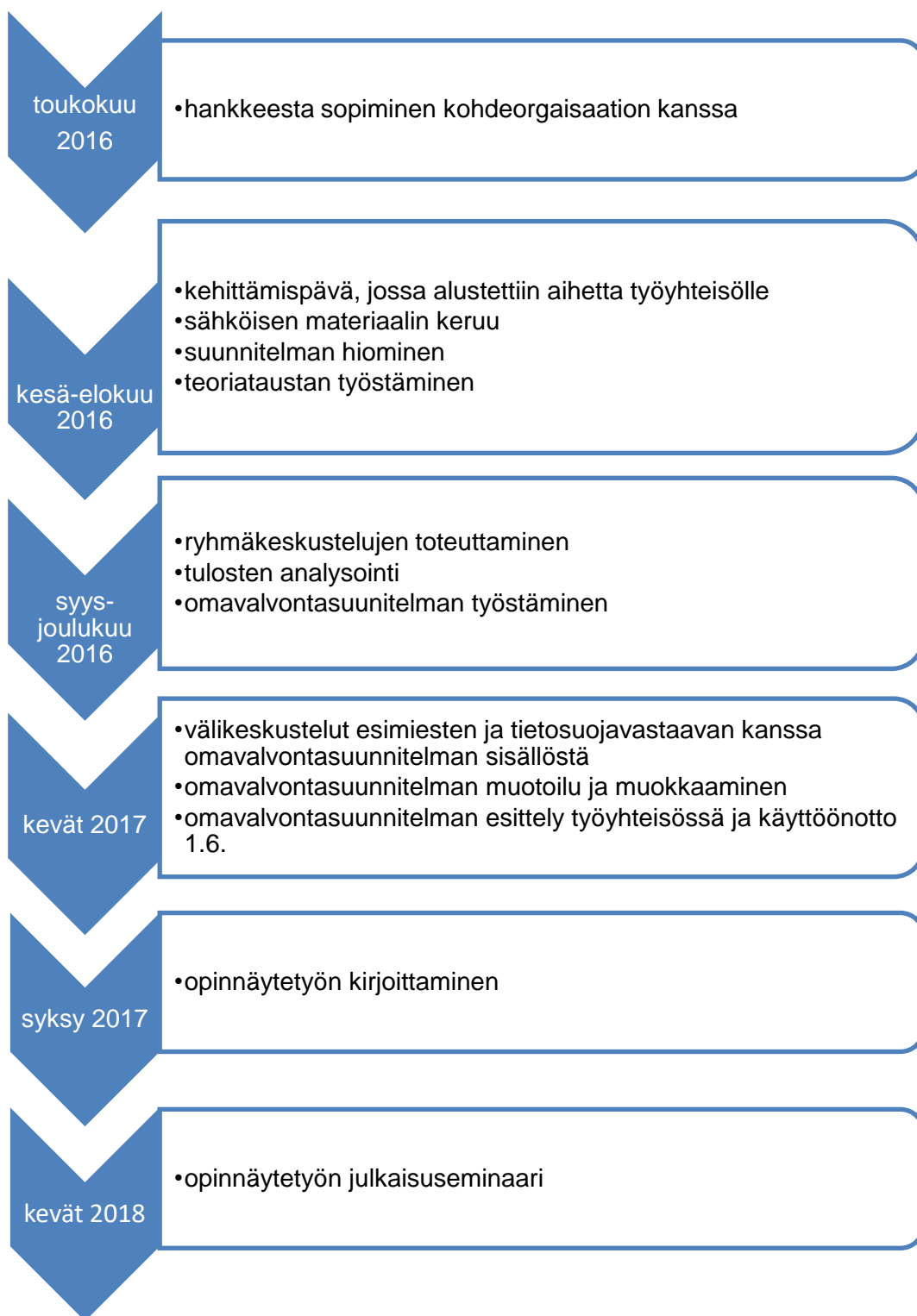
KUVIO 6. Työyhteisön osallistuminen projektiin sen toteuttamisvaiheessa

Syksyllä 2016 järjestin ryhmäkeskustelut aikuissosiaalityön työntekijöille asiakasprosessien riskien arvioinnin työstämiseksi. Toteutin kaksi samansisältöistä tilaisuutta niin, että toisessa tapaamisessa ovat mukana aikuissosiaalityön peruspalveluiden ja työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun työntekijät (kuusi henkilöä) ja toisessa mielenterveys- ja päihdetyöryhmän työntekijät (kuusi henkilöä). Ensimmäinen ryhmäkeskustelu toteutui sovitusti syyskuussa 2016. Toisen ryhmäkeskustelun aikaa jouduttiin siirtämään kahteen kertaan työtilanteen sekä muiden ensisijaisemmiksi katsottujen asioiden takia. Toinen keskustelu toteutui lokakuun lopulla 2016. Ryhmäkeskusteluista tekemäni kooste käytiin läpi aikuissosiaalityön palaverissa marraskuussa 2016. Koottua materiaalia käytettiin hyödyksi, kun työstettiin Heinolan kaupungin strategian mukaiset tavoitteet aikuissosiaalityöhön vuodelle 2017.

Kevättalvella 2017 jatkui omavalvontasuunnitelman työstäminen. Keskeistä oli miettiä omavalvontasuunnitelman rakennetta. Internetistä löytyneet omavalvontasuunnitelmat oli tehty pääsääntöisesti Valviran olemassa olevalle lomakepohjalle, joka ei mielestäni sellaiseen ole selkeä ja helppolukuinen eikä kaikilta osin ole kunnalliseen aikuissosiaalityöhön sovellettavissa. Myös vapaamuotoisemmin tehtyjä omavalvontasuunnitelmia löytyi.

Päädyin kokoamaan kokonaisuuden vapaamuotoiseen pohjaan, mutta sisältöalueet pohjautuvat Valviran määräykseen sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelmasta (Valvira 2014).

Kevään 2017 aikana laadin omavalvontasuunnitelman kirjalliseen muotoon kerätyn ja tuotetun materiaalin pohjalta. Helmikuussa 2017 kävin keskustelua suunnitelman sisällöstä aikuissosiaalityön palvelupäällikön sekä sosiaali- ja terveystoimen tietosuojavastaavan kanssa. He antoivat omia huomioitaan sisällöstä, johon sen perusteella tehtiin muutoksia. Vielä huhtikuussa 2017 omavalvontasuunnitelma käytiin läpi sosiaalipalvelujohtajan kanssa. Tapaamisessa sovittiin, että omavalvontasuunnitelma on valmis muutamien sisällöllisten muutosten sekä ulkoasuun liittyvän stilisoinnin jälkeen. Huhtikuulle oli myös sovittu omavalvontasuunnitelman esittely aikuissosiaalityön henkilöstölle, mutta tilaisuus peruuntui. Toukokuussa omavalvontasuunnitelma käytiin läpi vielä uuden palvelupäällikön kanssa ja sen jälkeen yksikön työkokouksessa. Suunnitelma hyväksyttiin otettavaksi käyttöön 1.6.2017. Edellä avattu kehittämishankkeen eteneminen on tiivistetty kuvioon 7.



KUVIO 7. Kehittämishankkeen eteneminen

## 5.2 Ryhmäkeskustelujen toteutus

Ryhmäkeskustelut Heinolan kaupungin aikuissosiaalityön henkilökunnalle toteutettiin saman sisältöisinä syys-lokakuussa 2016. Osallistujat jaettiin kahteen ryhmään, jotta jokaisella työntekijällä olisi tilaa osallistua keskusteluun aktiivisesti. Toisaalta ryhmiin jako mahdollisti myös kaikkien osallistumisen. Koko työntekijäryhmän yhteen kokoontuminen olisi ollut työn käytäntöjen vuoksi vaikeampaa. Ryhmäjaoiksi muodostui päihde- ja mielenterveystyöryhmä omana ryhmänään ja aikuissosiaalityön peruspalvelut ja TYP yhtenä ryhmänä. Näin jaotellen ryhmistä tuli saman kokoiset. Kummassakin ryhmässä oli kuusi työntekijää mukaan lukien keskustelun vetäjä. Kaikki kutsutut osallistuivat ryhmäkeskusteluihin. Ensimmäiseen ryhmäkeskusteluun osallistui aikuissosiaalityön palvelupäällikkö osan aikaa ja toisessa keskustelussa hän oli mukana koko tilaisuuden ajan.

Ryhmäkeskusteluihin oli varattu aikaa kaksi tuntia. Keskustelut nauhoitettiin osallistujien luvalla. Keskustelun tavoitteena oli SWOT-analyysin avulla jäsentää asiakkaan saamaa palvelua Heinolan kaupungin aikuissosiaalityössä. SWOT-analyysin otsikoksi oli muotoiltu lause: Asiakas saa asianmukaista, laadukasta ja turvallista palvelua. Analyysin tavoitteena oli arvioida palveluprosessia laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta ja saada esiin asiakkaan kannalta olennaiset riskikohdat. SWOT-analyysin mukaisesti nelikentän otsikot olivat vahvuudet, olemassa olevat toimenpiteet ja resurssit, joita voidaan hyödyntää, heikkoudet, tekijät joita on parannettava tavoitteiden saavuttamiseksi, mahdollisuudet ja uhat tulevaisuuteen peilaten. Lopuksi SWOT-analyysissä esiin tulleiden heikkouksien ja uhkien perusteella valittiin toiminnan kannalta merkityksellisimmät riskit mahdollisimman konkreettisesti muodossa Riskien arviointi -työkalun taulukkoon.

Ryhmäkeskustelutilaisuudet aloitin lyhyellä Power Point -esityksellä, jossa kerrattiin vielä omavalvonnan tarkoitusta. Kerroin myös opinnäytetyön tietoperustassa esiin tulleita esi-merkkejä siitä, millaisiin tilanteisiin riskit palveluprosessissa voivat liittyä. Seuraavaksi kerroin, mitä ryhmäkeskustelulla tässä tilanteessa tarkoitetaan, miten tilaisuudessa edetään ja mitä työkaluja käytetään. Alustuksen päätteeksi käytiin vielä läpi palveluiden laatuun liittyviä asioita Sosiaalihuoltolain (1301/2014) näkökulmasta. Ennen keskustelun aloittamista jaoin keskustelun tueksi prosessikaavion sosiaalihuoltolain mukaisesta asiakasprosessista sekä muutamia Heinolan aikuissosiaalityössä käytettyjä prosessikaavioita tietyistä prosessin osista, kuten sosiaalihojauksesta ja TYP-prosessista. Käytettävissä olevana materiaalina oli lisäksi aikuissosiaalityön palveluiden kuvauksia Heinolan kaupungin nettisivuilta. Niiden pohjalta olin pienin muutoksin koonnut omavalvontasuunnitelman palvelujen kuvausten osuuden.



Ryhmäkeskustelun aikana asiat kirjattiin suoraan SWOT nelikenttään. Ensimmäisessä ryhmäkeskustelussa minulla oli apunani kirjuri, mutta toisessa keskustelussa kirjasin itse asioita ylös. Kirjatut asiat olivat keskustelijoiden nähtävissä koko ajan ja niihin ja niiden samuotoihin pystyttiin palaamaan keskustelun aikana. Kummassakin ryhmäkeskustelussa osallistujat olivat aktiivisia ja innokkaita keskustelemaan.

Varsinkin ensimmäisessä ryhmäkeskustelussa puhe pyrki rönstyilemään ja sitä oli ajoittain työlästä saada pysymään asian ytimessä. Keskustelun kuluessa kuitenkin päätin, että en ohjaa keskustelua tiukemmin, koska innokas keskustelu ilmensi todellista halua kehittää toimintaa ja suurempi puuttuminen keskusteluun olisi ehkä latistanut tuotteliaisuuden. Toisaalta tietoisuus keskustelun nauhoittamisesta antoi tukea tälle päätökselle. Äänitteen pohjalta olisi mahdollisuus korjata mahdollisia virheitä tai epätarkkuuksia. Ensimmäisen keskustelun päätteeksi tuli osallistujilta kommentteja, joissa oltiin tyytyväisiä siitä, että ker- rankin sai rauhassa yhdessä keskustella ja kertoa omia näkökulmiaan ja toisilla oli aikaa kuunnella. Myös toisen ryhmän keskustelijat kokivat keskustelun kyseessä olevasta aiheesta työllemme tärkeäksi.

SWOT-analyysin tekoon meni varatusta ajasta noin tunti. Riskien arviointi -työkalun täyttäminen osoittautui lopulta melko vaativaksi tehtäväksi. Esille tulleita asiakkaaseen kohdistuvia palveluprosessin riskikohtia löytyi kummassakin keskustelussa melko paljon. Koetut riskit olivat myös osittain toisilleen päällekkäisiä sekä riippuvaisia toisistaan. SWOT nelikentän osioiden, heikkoudet ja uhat, perusteella valittiin kolme keskeisintä riskikohtaa keskustelijoiden yhteisellä päätöksellä. Niiden löytäminen ja sanallinen muotoileminen veivät aikaa. Toisaalta asiaan saattoi vaikuttaa myös se, että keskustelu oli jo kestänyt lähes puolitoista tuntia siinä vaiheessa ja osallistujat olivat kuormittuneita paljosta keskustelusta ja ajatusten muotoilemisesta. Lopuksi kirjattiin vielä Riskien arviointi -työkaluun toimenpiteet, joilla riskit voitaisiin ehkäistä tai niihin vaikuttaa.

Ryhmäkeskusteluiden jälkeen kävin SWOT nelikentät lävitse kuunnellen samalla nauhoitettua keskustelua. Niiden perusteella puhtaaksikirjoitin lopulliset versiot. Nämä puhtaaksikirjoitetut versiot lähetin ensin sähköpostissa osallistujille ja pyysin kommentteja tai korjauksia, jos sellaiseen olisi heidän mielestään tarvetta. Kommentteja ei esitetty. Kirjaamani perusteella käytiin SWOT-analyysien tulokset läpi aikuissosiaalityön palaverissa marraskuussa 2016. Samalla vielä käytiin yhteisesti läpi riskien arviointi- työkalun keskeiset riskit kummankin keskusteluryhmän osalta. Keskustelun perusteella päädyttiin nimeämään kaksi keskeisintä kehittämiskohdetta omavalvontasuunnitelmaan. Valintaan vaikuttivat myös johdolta tulleet viestit organisaation kehittämistyön suuntaamisesta.

### 5.3 Ryhmäkeskustelujen analyysi

#### Ensimmäisen ryhmäkeskustelun SWOT-analyysin aineisto

##### Aikuissosiaalityön asiakasprosessin vahvuudet

Työntekijät kokivat, että aikuissosiaalityön palvelut ovat nykyisellään hyvin saavutettavissa. Saavutettavuuteen sisällytettiin sekä palveluiden fyysinen lähellä olo kaupungin keskusta-alueella sekä byrokratian vähäisyys pienehkössä työyhteisössä. Työntekijöiden mielestä asiakastyön vahvuutena ovat myös tasapuoliset päätökset ja toimintatavat sekä niiden yhtenevät perustelut. Se, että asiakkaat tuntevat työntekijän edesauttaa luottamuksellisen suhteen rakentumista asiakkaan ja työntekijän välillä, mikä puolestaan mahdollistaa tuetuksi tulemisen kokemuksen. Tätä kokonaisuutta kuvattiin ilmaisulla ”pienen kylän edut”.

Konkreettisena vahvuutena työntekijäryhmä toi esiin toteutuneen uuden työntekijäresurssin, sillä heidän työryhmäänsä oli nimetty oma lääkäri. Kaiken kaikkiaan työntekijöiden sitoutuminen koettiin merkittäväksi työyhteisön vahvuudeksi. Sitä kuvattiin haluna olla asiakkaita varten, haluna kehittää työtä sekä sujuvana yhteistyönä oman yksikön sisällä.

##### Aikuissosiaalityön asiakasprosessin heikkoudet

Keskustelussa todettiin, että palvelussa tarvitaan tasapuolisuuden ja -laatuisuuden vahvistamista. Koettiin, että nykytilanteessa palvelua voidaan kuvata epämääräiseksi tai kapea-alaiseksi. Palveluille ei ole sovittu yhteisiä raameja. Toisaalta asiakkaan saama palvelu voi olla kokonaisuudessaan yhden työntekijän tarjoama ja hallitsema kokonaisuus. Työntekijät kokivat, että palveluiden kehittäminen vaatii palvelun tavoitteiden asettamista ja johdon tukea. Koettiin tarvetta selkeisiin, kirjattuihin asiakasprosesseihin sekä palvelupaketien määrittelyyn palvelutarpeen näkökulmasta.

Työntekijät ilmaisivat huolensa siitä, että työntekijäresurssia on liian vähän tarpeeseen nähden. Asiakas ei saa välttämättä tapaamisaikaa tarvittaessa. Tämä johtuu siitä, että työntekijöiden kalenterit ovat täynnä eikä ole mahdollisuutta sijaisiin. Näistä tekijöistä johtuen palvelut ovat haavoittuvaisia. Toivottiin johdon tukea resurssien kohdentamiseen ja työn priorisointiin sekä työntekijäresurssin lisäämistä yhdellä sosiaaliohjaajalla.

Palvelutarpeen arviointien vaihtelevuus koettiin heikkoutena palveluprosessissa. Prosessin vastuiden määrittely, sosiaalityöntekijän resurssin vähäisyys ja yhteinen ymmärrys omatyöntekijän nimeämisen perusteista näyttäytyy epäselvyytenä palvelutarpeen arviointien toteuttamisessa. Tilanteen parantamiseksi on löydettävä yhteinen näkemys siitä, kuka

työntekijä parhaiten pystyy missäkin tilanteessa palvelemaan, ja mikä on resurssien puolesta tarkoituksenmukaista. Heikkoutena nähtiin myös palvelutarjonnan vähäisyys. Ei ole palveluita, joihin asiakasta voi ohjata. Erityisesti tarvetta on vastaanottotoiminnan jälkeisiin kannatteleviin palveluihin esimerkiksi asiakkaille kohdennettuihin tukiryhmiin. Kokemuksen perusteella näiden palveluiden toteutumisen haasteena nähtiin pienen paikkakunnan osallistujamäärien vähäisyys.

Asiakasprosessin kehittämistarpeena nähtiin myös kirjaamisen parantaminen ja hiljaisen tiedon siirtyminen. Asiakkaan tilanne on saatava näkyväksi, erityisesti silloin, kun asiakasprosessissa on mukana useampi työntekijä. Työyhteisössä tapahtuvat työntekijävaihdokset ovat myös niitä kohtia, joissa dokumentoinnista saatu todenmukainen kuva asiakkaan tilanteesta on ensiarvoisen tärkeä asiakasprosessin sujuvan etenemisen kannalta.

Keskustelussa toivottiin ennaltaehkäisevän näkökulman vahvistumista aikuissosiaalityössä. Sen edellytyksiä koettiin olevan tarpeiden varhainen tunnistaminen ja puheeksiotto, työn näkyvyys ja tunnettuus yhteistyökumppanien suuntaan sekä yhteinen koulutus, joka kohdistuu osaamiseen sekä asenteisiin. Toisaalta nähtiin, että myöskään asiakkaan ääni ei tule riittävästi kuuluviin palveluissa. Tämän johdosta olisi tarpeen lisätä asiakkaiden osallisuutta palvelujen suunnittelussa sekä toteuttamisessa.

#### Aikuissosiaalityön asiakasprosessin mahdollisuudet

Tulevaisuuteen liittyvinä mahdollisuuksina nähtiin, että sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteen ja palvelujen uudistus (Sote-uudistus) sekä maakuntamalliin siirtyminen voisi tuoda lisää resursseja aikuissosiaalityöhön. Tähän liittyi toive siitä, että jatkossa resursseja voitaisiin jakaa uudella tavalla. Työntekijäresurssin liikuteltavuus joustavammin yksiköiden välillä helpottaisi sijaistuksen järjestämistä ja toimenkuvien painottaminen lisäisi tarvittavaa erityisosaamista. Työparityöskentelyn mahdollisuuden myötä palvelujen saaminen nähdään paremmin turvattuna.

#### Aikuissosiaalityön asiakasprosessin uhat

Uhkana tulevaisuudessa nähtiin se, että sosiaalipalveluiden ja terveydenhuollon välinen yhteistyö ei etene. On savutettu tietty yhteistyön taso, joka ei kuitenkaan ole riittävä. Yhteistyön kehittymisen esteenä nähtiin vastuunoton puute. Toisena uhkana koettiin johtamisen puutteet, kuten tuen ja asioiden eteenpäin viemisen puute palveluiden kehittämisessä. Koettiin, että työntekijöillä on halua kehittää, mutta jaksaminen ja into heikkenevät tuen puutteessa.

Työntekijät kokivat myös uhkana tilanteen, että kunnassa ei ajeta sosiaalihuollon asiakkaiden asiaa. Sitä ei nähdä tärkeänä, mikä heijastuu resursointiin. Koettiin, että terveydenhuolto on paremmassa asemassa tässä suhteessa. Sosiaalihuollon näkyvyyttä olisi lisättävä ja tuotava esiin ammatillista näkökulmaa, koska edelleenkin sosiaalityö nähdään etuuksista käsin määriteltynä. Sote-uudistus ja hyvinvointikuntayhtymän tulo, vaikka aiemmin keskustelussa siihen kohdistui myös odotuksia lisääntyvistä mahdollisuuksista, muodostaa uhkakuvia kunnan asemaan suhteessa lähialueisiin. Pohdittiin sitä, mitä vaikutusta muutoksella on ostopalveluiden saatavuuteen ja saavutettavuuteen. Joskin tällä hetkelläkään tilanne niiden osalta ei ole paras mahdollinen.

## **Toisen ryhmäkeskustelun SWOT-analyysin aineisto**

### **Aikuissosiaalityön asiakasprosessin vahvuudet**

Asiakasprosessin vahvuudeksi nimettiin asiakkaan pääsy palveluohjaukseen, paikan päälle, ilman ajanvarausta. Palveluohjaus on auki päivittäin ja neuvonnan puhelimeen vastataan joka päivä klo 15 saakka. Myös työntekijöillä on puhelinajat asiakkaiden soittoja varten joka päivä, niin että kiireellisen asian saa näitä väyliä pitkin aina eteenpäin.

Työntekijät kokivat, että prosessin vahvuutena on kiireellisen avun tarpeen nopea arviointi. Sisäinen yhteistyö yksikössä toimii. Tätä edesauttaa palveluohjauksen, sosiaalihoitajien ja toimeentulotuen yhteiset työtilat ja luottamus siihen, että asiat hoidetaan. Työtapa on myös sellainen, että aina joku ottaa akuutin asian hoitaakseen, jos työntekijä, jolle asia kuuluu, on pois tai estynyt hoitamasta asiaa. Myös ohjautuvuus muihin palveluihin, erityisesti nuorten osalta, on hyvää silloin kun asioita pystytään viemään eteenpäin. Keskustelun osanottajat kokivat myös, että työyhteisön työntekijät tekevät työtä siten, että asiakas tulee kohdatuksi, kuulluksi ja palvelluksi. Tästä on saatu myös hyvää palautetta asiakkailta, jotka ovat kokeneet työntekijät hyviksi ja sitoutuneiksi työhön.

### **Aikuissosiaalityön asiakasprosessin heikkoudet**

Keskustelussa tuli esiin prosessiin sisältyvänä heikkoutena se, että palvelutarpeen arviointi ei työntekijöiden mielestä toteudu parhaalla mahdollisella tavalla. Koettiin epäselvänä, kuka missäkin tilanteessa tai kenenkin asiakkaan kanssa arvioinnin tekee ja miten tai millaisessa muodossa arviointi tehdään. Epäselvää oli myös se, onko mahdollisuutta ja missä tapauksissa oman yksikön eri työntekijöiden tai eri työpisteiden ja eri organisaatioiden yhteistyönä tekemään palvelutarpeen arviointiin. Keskustelijat näkivät myös ennaltaehkäisevän työn vähäisyyden asiakasprosessin heikkoutena. Kaikki tarvitsevat eivät ohjautu palveluihin.

Suunnitelmalliseen työskentelyyn ei keskustelijoiden mielestä pystytä riittävästi. Suunnitelman teon jälkeen suunnitelmaan sitouttamiseen ja sen toteuttamiseen yhteistyössä asiakkaan kanssa ei ole tarpeeksi aikaa. Tämän koetaan vähentävän toimien vaikuttavuutta. Työntekijät kokevat myös, että heiltä puuttuu palveluita, joihin he voisivat ohjata asiakkaita. Erityisesti heikoimmassa asemassa oleville, jotka tarvitsevat pitkäaikaista tukea, ei ole osoittaa paikkaa. Toisaalta myös yhteistyökumppaneiden tavoitettavuus koetaan heikona. Tämä johtaa usein siihen, että asiakkaan asia ei etene toivotusti.

Keskustelijat ottavat esiin myös puutteellisen dokumentoinnin, päätösten myöhästymisen ja seurannan puutteet. Koetaan, että asiakas ja usein myös työntekijä ei tiedä, kuka vastaa asiakkaan prosessista tai keneen hän ensisijaisesti ottaa yhteyttä asioissaan. Tässä yhteydessä nähdään, että omatyöntekijän nimeäminen sekä tietojärjestelmän kirjausten ajantasaisuus selventäisivät näitä vastuuta sekä asiakkaan että työntekijöiden suuntaan. Kaiken kaikkiaan koko palveluprosessin koetaan näyttäytyvän helposti epäselvänä asiakkaan näkökulmasta. Päällekkäisten asiakkuuksien hallinta vaatii parempaa prosessien määrittelyä asiakkaan tarpeiden sekä työntekijävastuiden suhteen.

Kokonaisuudessaan keskustelu kiteytyi kysymykseen siitä, pystytäänkö olemassa olevilla resursseilla palvelemaan aikuissosiaalityön asiakkaita. Asiakaskunnan tarpeet ovat moninaisia, mikä tuo haastetta sen palveluun. Palveluun sisältyvinä heikkouksina nähtiin sosiaalityöntekijäresurssin puutteet; resurssin riittävyys, sosiaalityöntekijöiden saatavuuden ongelmat ja vaihtuvuus. Tämä konkretisoituu selkeimmin erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden palvelussa. Heidän kansaan työskenneltäessä koetaan tarvetta työparityöskentelyn ja lähiverkoston kanssa työskentelyn lisäämiseen. Keskustelun edetessä päädyttiin miettimään, resursoidaanko asiakastyötä ammatillisen osaamisen suhteen parhaalla tavalla eli mi-ä on optimaalinen työntekijärakenne asiakaskunnan tarpeiden ja työn toteuttamisen kannalta.

#### Aikuissosiaalityön asiakasprosessin mahdollisuudet

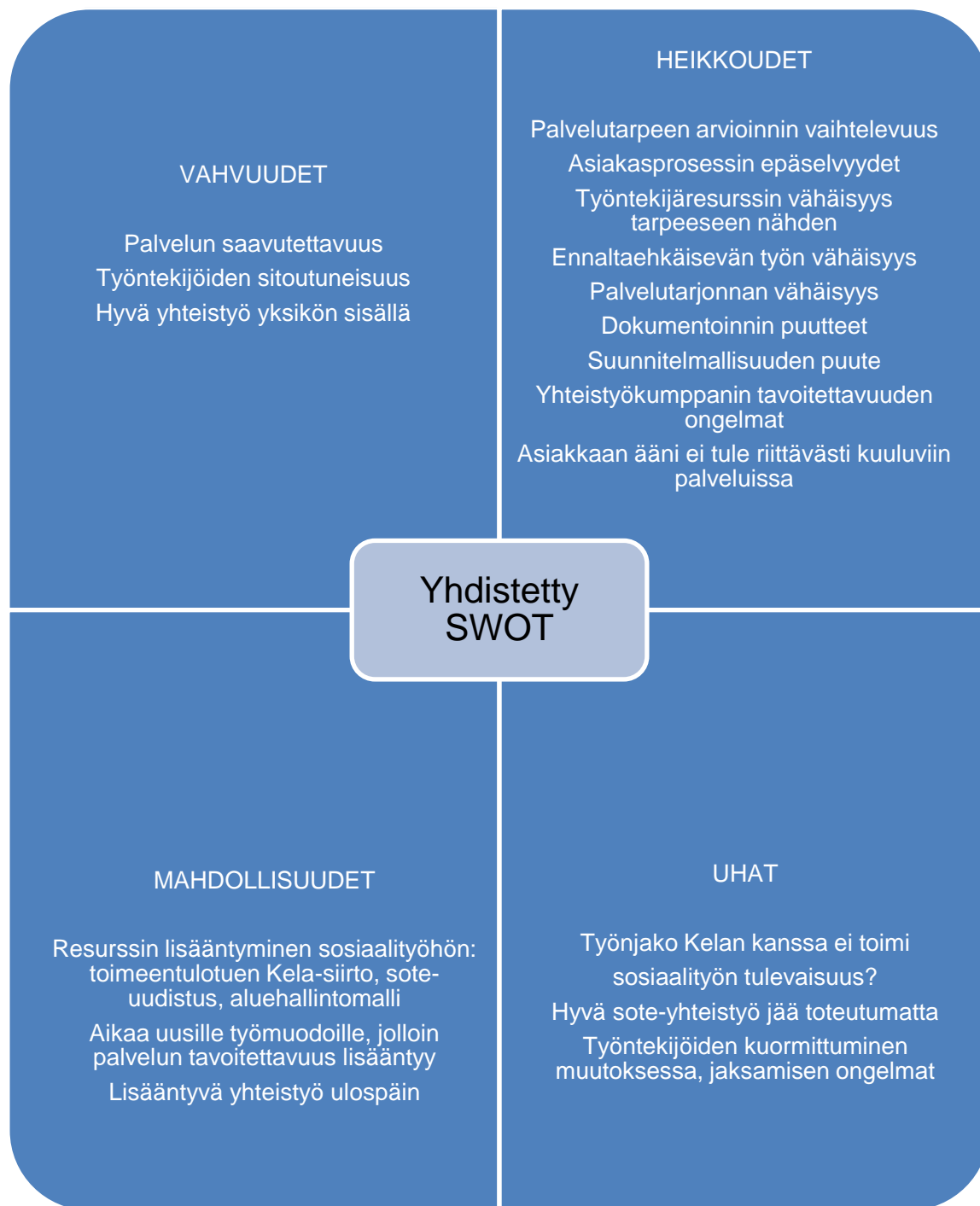
Aikuissosiaalityössä keskeisenä lähitulevaisuuden muutoksena keskusteluhetkellä oli perustoimeentulotuen siirto Kelaan. Keskustelu mahdollisuuksista keskittyi siirron mahdollisesti tuomiin hyötyihin aikuissosiaali-työssä. Toiveena oli, että muutoksen kautta resurssia vapautuu suunnitelmalliseen sosiaalityöhön. Muutoksen nähtiin myös olevan väylä työntekijöiden vielä parempaan tavoitettavuuteen uudenlaisten työmuotojen mahdollistuessa. Keskustelussa mainittiin jalkautuva työ sekä palveluvaihtoehtojen lisääminen esimerkiksi sähköisten kanavien (esimerkiksi facebook) ja ryhmätoimintojen avulla. Tulevaisuuden mahdollisuuksina nähtiin myös lisääntyvä yhteistyö ulospäin.

### Aikuissosiaalityön asiakasprosessin uhat

Perustoimeentulotuen siirto Kelalle herätti myös uhkakuvia. Mitä jos toimeentulotuen käsittely ei toimi, asiakkaat eivät osaa asioida Kelassa ja ohjausta sosiaalitoimeen tulee paljon tai toisaalta ei tarpeeksi. Oleellista asiakkaiden hyvän palvelun kannalta on selkeä rajapintojen määrittely ja työnjako. Toisaalta ryhmä pohti sosiaalityön tulevaisuutta. Toiminnan muutos edellyttää varautumista ja suunnittelua tulevaa varten. Ryhmä koki, että tällä hetkellä ollaan ison muutoksen keskellä. Työtä on paljon, mikä aiheuttaa työntekijöille lisäkuormitusta, epävarmuutta, mahdollisesti tarvetta kouluttautumiseen ja työnkuvien muuttamiseen, minkä myötä työntekijöiden vaihtuvuus mahdollisesti entisestään lisääntyy.

## Yhdistetty SWOT-analyysi

Kuviossa 8 on koottu väljän sisällönanalyysin keinoin yhdistellen kahden ryhmäkeskustelun keskeiset Työikäisten palveluiden vahvuudet, heikkoudet, uhat ja mahdollisuudet.



KUVIO 8. Yhdistetty SWOT-analyysi: Asiakas saa asianmukaista, laadukasta ja turvallista palvelua

Seuraavissa kuvioissa (kuviot 9 ja 10) esitetään kehittämisajatukset ja tarpeet, jotka keskusteluissa heikkouksista ja uhista nousivat esiin.

HEIKKOUEDET	KEHITTÄMISAJATUKSET/ TARPEET
Palvelutarpeen arviointien vaihtelevuus	<ul style="list-style-type: none"> <li>vastuiden selkiyttäminen</li> <li>työnjaon tarkoituksenmukaisuuden arvioiminen</li> </ul>
Asiakasprosessin epäselvyydet: vastuunjako, päällekkäisyys, epäyhtenäiset palvelun sisällöt	<ul style="list-style-type: none"> <li>selkeät, kirjatut asiakasprosessit</li> <li>omatyöntekijän nimeäminen</li> <li>ajantasainen kirjaaminen</li> </ul>
Työntekijäresurssin vähäisyys tarpeeseen nähden	<p>huomioitavaa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sosiaalityöntekijäresurssin riittävyys, resurssien kohdentaminen/ työn painotukset, erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden palvelu, työparityöskentelyn mahdollisuus, läheisverkoston huomioiminen työskentelyssä</li> </ul>
Ennaltaehkäisevän työn vähäisyys	<ul style="list-style-type: none"> <li>huomion kiinnittäminen varhaiseen tunnistamiseen ja puheeksiottoon</li> <li>Työikäisten palveluiden tunnettuuden lisääminen yhteistyöverkostossa</li> </ul>
Palvelutarjonnan vähäisyys	<ul style="list-style-type: none"> <li>tarve erityisesti asiakasta kannatteleviin/ ylläpitäviin palveluihin</li> </ul>
Dokumentoinnin puutteet	<ul style="list-style-type: none"> <li>asiakkaan tilanne näkyväksi kirjaamisen avulla, tärkeää erityisesti moniasiakkuudessa ja työntekijävaihdoksissa</li> </ul>
Suunnitelmallisuuden puute	<ul style="list-style-type: none"> <li>asiakassuunnitelman toteutumisen varmistaminen, suunnitelman seuranta</li> </ul>
Yhteistyökumppanin tavoitettavuuden ongelmat	<ul style="list-style-type: none"> <li>asiakkaan asian etenemisen varmistaminen</li> </ul>
Asiakkaan ääni ei tule riittävästi kuuluviin palveluissa	<ul style="list-style-type: none"> <li>asiakkaat mukaan uudenlaisten palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen, esimerkiksi sosiaalinen kuntoutus, vertaisohjaus</li> </ul>

KUVIO 9. SWOT-analyysin heikkoudet ja niihin liittyvät kehittämisajatukset ja tarpeet



UHAT	KEHITTÄMISAJATUKSET/ TARPEET
Työnjako Kelan kanssa ei toimi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• työn rajapintojen määrittely</li> </ul>
Sosiaalityön tulevaisuus?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• suunnittelu, varautuminen, työn tärkeyden tunnustaminen</li> </ul>
Hyvä sote- yhteistyö jää toteutumatta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vastuunotto sekä johdon että työntekijöiden taholta</li> </ul>
Työntekijöiden kuormittuminen muutoksessa, jaksamisen ongelmat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• hyvä johtaminen; tuki, asioiden eteenpäin vieminen</li> </ul>

KUVIO 10. SWOT-analyysin uhat ja niihin liittyvät kehittämisajatukset ja tarpeet

### Riskien arviointi SWOT- analyysin pohjalta

Ryhmäkeskustelun lopuksi ryhmien tehtävänä oli nimetä keskustelun pohjalta kolme toiminnan kannalta merkityksellisintä riskiä Riskien arviointi -työkalun taulukkoon. Riskin toteutumista arvioitiin asteikolla yhdestä neljään ja riskin toteutumisen merkitystä asteikolla yhdestä viiteen. Viimeisenä vaiheena oli miettiä toimenpiteet riskin toteutumisen estämiseksi.

Ensimmäisen ryhmän mielestä toiminnan kannalta merkityksellisimmät riskit olivat toiminnan haavoittuvuus, tasalaatuisen palvelun toteutumattomuus sekä asiakasprosessin etenemisen ongelmat (taulukko 1).

TAULUKKO 1. Riskien arviointi, ryhmä 1.

Toiminnan kannalta merkitykselliset riskit	Riskin toteutumisen todennäköisyys (1-4)	Riskin toteutumisen merkitys toiminnalle (1-5)	Toimenpide/ korjausliike
toiminnan haavoittuvuus: Asiakas ei saa tarvitsemaansa palvelua tarkoituksenmukaisesti ja ajallaan	3	4	sijaistuksen järjestäminen
tasalaatuisen palvelun toteutumattomuus: Asiakkaiden saama palvelu ei ole yhdenmukaista	3	4	prosessien mallintaminen palvelupakettien määrittely
asiakasprosessin vastuu on epäselvä: Asiakkaan palveluprosessi ei etene, ei päästä tavoitteisiin, prosessi keskeytyy	2	4	omatyöntekijästä sopiminen työparityöskentely

Toinen ryhmä nimesi toiminnan kannalta merkityksellisimmiksi riskeiksi seuraavat: suunnitelmallinen asiakastyö jää toteutumatta, akuutti asiakastyö hallitsee, asiakas pääsee palveluun vasta kriisitilanteessa (taulukko 2). Riskien määrittelyn sekä niiden todennäköisyyden ja merkittävyyden arvioinnin jälkeen ryhmä totesi, että määritellyt riskit muodostavat yhden asiakokonaisuuden eri näkökulmista katsottuna. Tämän oivalluksen perusteella myös ehdotetut toimenpiteet riskin toteutumisen ehkäisemiseksi ovat yhtenevät: työnkuvien päivittäminen, työn uudelleen organisointi ja prosessien selkiyttäminen.

TAULUKKO 2. Riskien arviointi, ryhmä 2.

Toiminnan kannalta merkitykselliset riskit	Riskin toteutumisen todennäköisyys (1-4)	Riskin toteutumisen merkitys toiminnalle (1-5)	Toimenpide/ korjausliike
Suunnitelmallinen asiakastyö jää toteutumatta	3	4	työnkuvien päivittäminen työn uudelleen organisointi prosessien selkiyttäminen
Akuutti asiakastyö hallitsee	3	4	
Asiakas pääsee palveluun vasta kriisitilanteessa	3	4	

### Kehittämissuunnitelma

Ryhmäkeskusteluissa tuotetun materiaalin pohjalta nimettiin omavalvontasuunnitelmaan kaksi keskeistä kehittämiskohdetta seuraavalle vuodelle. Ne olivat palveluprosessin selkiyttäminen ja kuvaaminen sekä asiakastyön dokumentoinnin kehittäminen. Tässä yhteydessä niitä ei avattu sen enempää.

## 6 KEHITTÄMISHANKKEEN TULOS

Kehittämishankkeen tavoitteena oli laatia omavalvontasuunnitelma Heinolan kaupungin Työikäisten palveluihin. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) määrittelee omavalvontasuunnitelman tehtäväksi kaikissa sosiaalihuollon palveluissa. Valviran laatima omavalvontasuunnitelman lomakepohja sekä muut ohjeet ja määräykset (Valvira 2016a) ovat olleet perustana omavalvontasuunnitelmaa kootessani, vaikkakaan ne eivät yksiselitteisesti ohjaa sosiaalitoimistossa tehtävän julkisen sosiaalityön omavalvontasuunnitelman laatimista. Seuraavaksi kuvaan Työikäisten palveluiden omavalvontasuunnitelman keskeisimmät osa-alueet. Koko omavalvontasuunnitelma on opinnäytetyöraportin liitteenä (Liite 1.)

### **Toimintayksikköä koskevat tiedot**

Omavalvontasuunnitelman alussa kerrotaan Työikäisten palveluiden toimipisteet, niiden yhteystiedot sekä toiminnasta vastaavan esimiehen yhteystiedot. Työikäisten palvelut on jaettu kolmeen eri yksikköön, jotka ovat Työikäisten palvelut, Mielenterveys- ja päihdetyöryhmä sekä Päijät-Hämeen työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu, TYP. Kokonaisuudessaan Työikäisten palvelut tarjoa asiakkailleen sekä sosiaalihuoltolain että erityislakien mukaisia palveluita asiakkaan hyvinvoinnin ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi. Asiakkaiden ongelmatilanteet voivat johtua esimerkiksi työttömyydestä, asunnottomuudesta tai päihteiden käytöstä. Työikäisten palveluissa myönnetään myös toimeentulotuesta annetun lain (1412/1997) mukaisesti täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea.

Työikäisten palveluiden arvot perustuvat Heinolan kaupungin arvoihin, joita ovat tuloksellisuus, innovatiivisuus, yhteisöllisyys, rohkeus ja välittäminen. Työikäisten palveluiden arvoiksi on yhteisesti sovittu kunnioitus, kuunteleminen ja aito kohtaaminen sekä yksilöllisyys, tasavertaisuus ja luottamuksellisuus, jotka ohjaavat asiakaspalvelua. Arvoihin perustuvia toimintaperiaatteita ovat:

- Turvallisen elämän mahdollistaminen
- Elämänlaatua rajoittavien haittojen ja sosiaalisten riskitekijöiden ehkäiseminen ja vähentäminen
- Yhteiskunnan heikompiosaisista huolehtiminen äkillisen muutoksen kohdatessa
- Tarpeellisten peruspalveluiden tuottaminen ja järjestäminen
- Ensisijaisiin palveluihin ja toimenpiteisiin ohjaaminen
- Tasa-arvoisen palvelun turvaaminen

## Riskienhallinta

Työikäisten palvelussa on käytössä erilaisia riskien ja kriittisten työvaiheiden tunnistamiseen liittyviä työkaluja. Heinolan sosiaali- ja terveystoimessa on käytössä HaiPro- raportointijärjestelmä, jolla ilmoitetaan potilaan/ asiakkaan turvallisuuden vaarantava haittapahtuma tai läheltä piti tilanne, joka olisi voinut aiheuttaa haittaa asiakkaalle. Ilmoitukset jaetaan kolmeen ryhmään, jotka ovat potilasturvallisuusilmoitus, työturvallisuusilmoitus sekä tietoturvailmoitus. Organisaatiossa on sovittu yhteiset toimintatavat ilmoitusten käsittelyyn ja raportointiin.

Myös asiakas voi täyttää ilmoituksen, jos kokee että hänen hoidossaan/ omaisen hoidossa on tapahtunut läheltä piti- tai vaaratilanne. Ilmoituslomake löytyy Heinolan kaupungin internetsivuilta.

Seuraavassa luetellaan muita riskien tunnistamiseen liittyviä työkaluja, jotka kuvataan omavalvontasuunnitelmassa myöhemmin:

- suullinen ja kirjallinen asiakaspalaute: internetsivujen kautta annettava palaute, Roidu- laite (odotustilaan sijoitettu kosketusnäyttö, jolla voi antaa palautetta palvelukokemuksesta sekä hymynaamoin että vastata tarkentaviin kysymyksiin), muistutus, kantelu
- henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus
- tietosuojan valvonta
- omavalvontasuunnitelman päivittäminen

Asiakaspalaute ja riskien tunnistamisen työkalujen välityksellä saatu palaute ohjautuu työikäisten palvelussa palvelupäällikölle tai sosiaalipalvelujohtajalle. Palaute otetaan heti selvittelyyn ja palautteet käsitellään esimiehen johdolla. Tilanteet ja niihin liittyvät toimenpiteet käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa työikäisten palvelun kokouksessa. Kokouksista laaditaan muistiot, jotka tallennetaan kaupungin intranettiin. Tilanteiden syyt selvitetään ja tarvittaessa menettelytapoja muutetaan turvallisemmiksi. Mikäli toimenpiteet asian korjaamiseksi vaativat lisäresursseja, viedään asia organisaation johdon käsiteltäväksi. Muutetuista toimintatavoista ilmoitetaan tarvittaville tahoille.

## Omavalvontasuunnitelman seuranta ja julkisuus

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarpeen mukaan, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Suunnitelman päivit-

tämisestä vastaa palvelupäällikkö. Vuosittain tapahtuvan päivittämisen yhteydessä henkilöstö osallistuu asiakasprosessien arviointiin ja sen perusteella valitaan seuraavan vuoden kehittämiskohteet. Tavoitteena on kehittää koko työyhteisönä asiakastyön laatua Työikäisten palveluissa. Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä Työikäisten palveluiden yksiköissä sekä Heinolan kaupungin internetsivuilla.

### **Asiakkaan asema ja oikeudet**

#### **Palvelutarpeen arviointi**

Kun Työikäisten palveluihin tulee yhteydenotto tai hakemus henkilöltä itseltään tai ilmoitus sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä, hänen kiireellisen avun tarpeensa arvioidaan välittömästi. Kiireellisessä tapauksessa jokaisella kunnassa oleskelevalla henkilöllä on oikeus saada sosiaalipalveluja oleskelukunnalta siten, ettei hänen oikeutensa välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon vaarannu. Hänelle annetaan neuvontaa ja ohjausta asiassaan tai ohjataan oikeiden palveluiden piiriin. Tarvittaessa tehdään palvelutarpeen arviointi, jonka jälkeen asiakkuus Työikäisten palveluissa alkaa.

Palvelutarpeen arviointi aloitetaan viipymättä ja saatetaan loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Palvelutarpeen arviointi sisältää yhteenvedon asiakkaan tilanteesta ja sosiaalipalvelujen sekä erityisen tuen tarpeesta. Asiakkaalle kerrotaan hänen oikeudestaan saada omatyöntekijä.

Erityistä tukea tarvitsevan henkilön omatyöntekijän tai hänen kanssaan asiakastyötä tekevän työntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (292/2016, 7§) tarkoitettu sosiaalityöntekijä. Heinolan Työikäisten palveluissa palvelutarpeen arvioinnin laativat sosiaalityöntekijä ja/tai sosiaaliohjaaja.

Virka-ajan (8-15) ulkopuolella sosiaalipäivystys vastaa kiireelliseen avuntarpeeseen. Päijät-Hämeen sosiaalipäivystykseen saa yhteyden yleisen hätänumeron 112 kautta kaikkina vuorokauden aikoina.

#### **Asiakassuunnitelma**

Asiakassuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja mahdollisten muiden tahojen (esim. TE-palvelut, lapsiperheiden sosiaalipalvelut, psykiatrian poliklinikka) kanssa palvelutarpeen arvioinnin pohjalta. Suunnitelmaa ei laadita, jos kyseessä on tilapäinen neuvonta ja ohjaus, tai tehty palvelutarpeen arviointi on riittävä tukimuoto asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseksi.

Suunnitelmaa tehtäessä asiakas arvioi työntekijän tuella elämäntilannettaan. Sen pohjalta asiakas ja työntekijä yhteistyössä selvittävät keinoja myönteisten muutosten aikaansaamiseksi. Työntekijän velvollisuutena on antaa asiakkaalle riittävästi tietoa eri vaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista seikoista, joilla voi olla merkitystä hänen asiansaan. Suunnitelmaan kirjataan työntekijän ja asiakkaan yhteinen arvio niistä sosiaalipalveluista ja muista tukitoimista, joilla asiakkaan tuen tarpeisiin voidaan vastata. Palvelut pyritään järjestämään niin, että tavoitteena on asiakkaan itsenäinen selviytyminen.

Suunnitelman tarkistamisesta sovitaan suunnitelman laatimisen yhteydessä. Pitkäaikaisessa asiakassuhteessa asiakassuunnitelmaa tarkistetaan ja täydennetään tarvittaessa. Asiakkuus päättyy, kun palvelujen järjestämiselle ei ole laissa säädettyä perustetta. Palvelutarpeen arvioinnin perusteella voidaan todeta, ettei asiakkaalla ole sosiaalihuollon tarvetta tai palveluprosessin edetessä todetaan, ettei palveluntarvetta enää ole.

#### Asiakkaan kohtelu

Asiakas on tärkeässä roolissa oman palvelunsa suunnittelussa. Asiakasta koskevat asiat hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Asiakkaan toiveita kuullaan palvelujen järjestämisestä suunniteltaessa ja hänelle kerrotaan vaihtoehdoista. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä tarjotuista palvelusta, ellei laissa ole erityissäännöstä, jonka perusteella sosiaalihuollon toimenpiteisiin voidaan ryhtyä asiakkaan tahdosta riippumatta.

Työikäisten palvelun henkilökunnan on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat palvelut toteutetaan laadukkaasti. Palvelun peruslähtökohtia ovat THL:n mukaan

- yksilön kunnioitus ja itsemääräämisoikeus
- palveluiden saaminen kohtuullisessa ajassa ja tasa-arvoisesti
- yhdenmukainen palvelu samassa tilanteessa oleville
- valinnanvapaus
- asiakasturvallisuus
- ammatillinen osaaminen, ihmisen kohtaamisen taito, toiminnan arvot ja etiikka
- asiakkaan hyvinvoinnin lisääminen

Yksikön työntekijän on ilmoitettava viipymättä esimiehelleen, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon

toteuttamisessa (SHL 1301/2014, 48§ ja 49§). Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuuden vaarantumista tai siinä ilmeneviä puutteita, asiakkaan epäasiallista tai kaltoinkohtelua sekä toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia.

Epäkohdan tai sen uhan havainnut työntekijä tekee ilmoituksen kirjallisesti tarkoitusta varten laaditulla ilmoituslomakkeella. Esimies laatii ilmoituslomakkeelle oman selvityksensä toimenpiteistä, jotka on tehty ilmoituksen johdosta ja toimittaa sen sosiaalipalvelujohtajalle. Jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä, on ilmoituksen tekijän ilmoitettava asiasta aluehallintovirastoon.

#### Asiakkaan osallisuus

Asiakkaalta toivotaan ensisijaisesti henkilökohtaista palautetta suoraan työntekijälle. Suora palaute on usein nopein tapa hoitaa asia tai viestiä palvelun laadusta. Työikäisten palveluissa asiakkaalla on mahdollisuus antaa kirjallista palautetta palvelustaan palauttamalla palautelomake aulassa olevaan palautelaatikkoon. Aulassa on lisäksi Roidu-laite, joka rekisteröi palautetta asiakkailta. Palaute tulee esimiehen ja työntekijöiden tietoon viikkoraporttien muodossa.

Heinolan kaupungin internetsivuilla on sähköisen asiakaspalautteen mahdollisuus. Palaute, jonka asiakas osoittaa työikäisten palveluihin, ohjataan esimiehelle, joka vastaa palautteen antajalle suoraan. Kaikenlainen palaute on toivottavaa toiminnan kehittämiseksi.

#### Asiakkaan oikeusturva

Asiakkaalla on mahdollisuus saada tukea asioidensa hoitoon Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveysasiamieheltä. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakasta asiakaslainsoveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa muistutuksen teossa, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Kohteluunsa tyytymätön asiakas voi tehdä muistutuksen kohtelustaan (SHAL 812/2000, 23 §). Asiakasta pyydetään ensisijaisesti selvittämään ongelmat asiaa hoitavan henkilön kanssa. Jos ongelmat eivät ratkea keskustelemalla, henkilökunnan tulee auttaa ongelmien selvittämisessä ja tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Muistutuksen käsittelee ja selvittää sosiaalihuollon johtava viranhaltija asiaan liittyvän henkilökunnan kanssa. Muistutukseen annetaan kirjallinen vastaus noin kuukauden kuluessa.

Muistutus ja vastaus lähetetään tiedoksi sosiaaliasiamiehelle. Sosiaaliasiamies lähettää kaksi kertaa vuodessa muistutuksia koskevat kuntakohtaiset tilastot Heinolan kirjaamoon,



jossa ne kirjataan asianhallintajärjestelmään. Saatu palaute käsitellään sosiaali- ja terveystoimen johtoryhmässä ja yksiköiden palaverissa osana hoidon ja palvelun laadun sekä hoito- ja palveluprosessien kehittämisessä. Palaute viedään tiedoksi myös sosiaali- ja terveyslautakuntaan. Toiminnasta voi kannella joko aluehallintovirastoon tai eduskunnan oikeusasiamiehelle. Kantelu tehdään kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai viranomaisen lomakkeella, johon on linkki oikeusasiamiehen internetsivustolla.

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijä on asiakkaan suostumuksella yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä pyytää heitä tarvittaessa osallistumaan asiakkaan palvelutarpeen arviointiin ja asiakassuunnitelman laatimiseen.

### **Asiakasturvallisuus**

Asiakasturvallisuus osio sisältää tiedon laadituista palo- ja pelastussuunnitelmista sekä henkilöstöön ja tietojen käsittelyyn liittyvistä asioista.

Rekrytointi, perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Heinolan kaupungin henkilöstöstrategia ja hallintosääntö ohjaavat rekrytointia. Rekrytoinnissa toimitaan Heinolan kaupungin rekrytointia koskevien periaatteiden mukaisesti. Henkilöstöä rekrytoidaan avoimiin toimiin ja virkoihin yleisen hakumenettelyn kautta. Uuden työntekijän kelpoisuus varmistetaan tarkastamalla alkuperäiset opinto- ja työtodistukset. Rekrytointi tapahtuu Kuntarekryn kautta, jossa hoidetaan koko rekrytointiprosessi. Esimies valitsee vakituisen henkilöstön sekä mahdolliset sijaiset.

Sosiaali- ja terveystoimessa on laadittu perehdytysopas vuonna 2014 uusia työntekijöitä ja työharjoittelujaksoille tulevia opiskelijoita varten, jotta he saisivat yleiskäsityksen eri yksiköiden toiminnasta. Käytössä on myös yhteinen perehtyjän muistilista. Esimies vastaa perehdytyksen suunnittelusta. Työikäisten palvelussa laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma. Henkilöstö osallistuu työnantajan järjestämään sekä ulkoiseen täydennyskoulutukseen suunnitelman mukaan.

Asiakastietojen käsittelyyn liittyvää

Sosiaalihuollon ammattihenkilöt käyttävät asiakastyössä sähköistä SosiaaliEfficatietojärjestelmää. Sovellus palvelee sosiaalihuollon asiakastyön eri vaiheita. Henkilötietojen käsit-

telyn tarkoituksena on asiakassuhteen hoitaminen. Järjestelmää käytetään myös sosiaali-toimen asiakasmaksu- ja tilastointitehtävissä. Terveystoimen Effica-tietojärjestelmää käyttävät terveydenhuollon ammattihenkilöt.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojen hallinnassa ja käsittelyssä sovelletaan voimassa olevia lakeja. Henkilöstön tietosuoja- ja tietoturvaosaamista ylläpidetään sähköisen koulutusjärjestelmän avulla. Työikäisten palveluiden henkilökunta tekee vuosittain sosiaalihuollon tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset Navisec-ympäristössä. Koulutus on pakollinen koko henkilöstölle ja on osa jokaisen työntekijän henkilökohtaisia osaamisvaatimuksia. Tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta järjestetään sekä yksittäisinä koulutustapahtumina tietyille käyttäjäryhmille, että tietoisuutyyppisinä koulutuksina ja tilaisuuksina. Sosiaali- ja terveystoimeen on nimetty tietosuojavastaava.

Sosiaali- ja terveystoimen henkilöstön tulee hyväksyä tietosuoja- ja tietoturvasitoumus. Tämä koskee myös määräaikaisia työntekijöitä, sijaisia, harjoittelijoita ja opiskelijoita. Sitoumuksen osa-alueet ovat salassapito ja vaitiolovelvollisuus, asiakasjärjestelmän henkilökohtainen käyttäjätunnus ja salasana, työaseman, sähköpostin ja internetyhteyden käyttö, osaamisen varmistaminen sekä seuraamukset väärinkäytöksistä.

Rekisterin pitäjän on laadittava henkilörekisteristä rekisteriseloste. Rekisterin pitäjä vastaa siitä, että henkilötietoja käsitellään lain vaatimusten mukaisesti. Effica -tietojärjestelmien rekisterinpitäjä on Heinolan kaupungin Sosiaali- ja terveystoimikunta, Rauhankatu 3, 18100 Heinola. Rekisteriseloste löytyy Heinolan kaupungin internetsivuilta.

Sosiaalihuollon asiakastiedot ovat salassa pidettäviä. Heinolan kaupungin henkilöstöllä on vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus. Salassa pidettäviä asiakastietoja voidaan antaa sivullisille vain asiakkaan kirjallisella suostumuksella tai lakiin perustuvalla oikeutuksella. Sivullisella tarkoitetaan muita kuin välittömästi asiakkaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvia henkilöitä.

Henkilötietolain (523/1999, 26§) mukaan asiakkaalla on oikeus saada tarkastaa hänestä kirjatut tiedot kerran vuodessa maksutta. Sosiaalihuollon tiedot voi tarkistaa vastaavalta sosiaalihuollon ammattihenkilöltä. Sosiaalipalvelujohtaja arvioi pyydettyjen tietojen luovutuksen. Mikäli hän kieltäytyy luovuttamasta tarkastuspyynnön asiakirjoja, pyytäjä saa perustellun kieltäytymistodistuksen, jonka hän voi saattaa tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi.

Henkilötietolain (523/1999, 29§) mukaan rekisterinpitäjän on myös ilman aiheutonta viivytystä oma-aloitteisesti tai rekisteröidyn vaatimuksesta oikaistava, poistettava tai täydennettävä rekisterissä oleva, käsittelyn kannalta virheellinen, tarpeeton, puutteellinen tai

vanhentunut henkilötieto. Henkilötietojen korjaamiseen ja täydentämiseen on käytössä lomakkeet, jotka julkaistaan internetsivuilla.

Järjestelmiin tallentuu myös käyttöloki, josta saadaan selville, kuka tietoja on käsitellyt. Mikäli asiakas haluaa saada omia asiakastietojensa käsittelyä koskevat lokitiedot, voi pyynnön esittää valmiilla lokitietojen pyyntölomakkeella tai vapaamuotoisella hakemuksella. Lokitietojen pyyntölomakkeet löytyvät Heinolan kaupungin internetsivuilta.

Omavalvontasuunnitelman lopussa on vielä nimettynä Työikäisten palveluissa yhdessä sovitut kehittämiskohteet, omavalvonnasta vastaavan työntekijän allekirjoitus ja allekirjoituspäivämäärä, omavalvontaan liittyvä keskeinen lainsäädäntö ja internetlinkit luettelomaisesti.

## 7 POHDINTA

### 7.1 Kehittämishankkeen arviointi

Arviointi on varsinaisesti tutkimuksellisen kehittämistyön viimeinen vaihe, mutta arviointia tehdään myös aikaisemmassa vaiheessa. Kehittämistyön aikana tehtävän arvioinnin tarkoitus on suunnata kehittämistyötä ja antaa palautetta kehittämistyöhön osallistujille. Arviointi perustuu suunnitelmalliseen tiedon keräämiseen ja sen analysointiin. Jotta arviointi on pätevää, on tunnistettava ja kuvattava tarkasti kehittämistyön tavoitteet, panokset, prosessi ja aikaansaannokset. Loppuarviointi osoittaa miten kehittämistyössä onnistuttiin. (Ojasalo ym. 2009, 47.)

Tämän kehittämishankkeen alkusysäyksenä oli uudistunut sosiaalihuoltolaki (1301/2014), jossa suunnitelmallinen omavalvonta säädettiin kaikkia sosiaalihuollon palveluja koskevaksi. Työyhteisössani omavalvontasuunnitelmaa ei ollut vielä tehty keväällä 2016, kun opinnäytetyöni tekeminen tuli ajankohtaiseksi. Kehittämishankkeen tavoitteeksi muodostui laatia omavalvontasuunnitelma Heinolan kaupungin aikuissosiaalityöhön. Omavalvontasuunnitelman keskeinen osa-alue on riskienhallinta. Valviran (2016b) mukaan sosiaalityössä omavalvonta kohdennetaan asiakasprosesseihin ja riskien arvioinnissa käydään läpi asiakasprosessin osa-alueet. Tämän johdosta toinen tavoite kehittämishankkeessa oli kokeilla Riskien arviointi -työkalun soveltuvuutta omavalvontasuunnitelman päivittämisen työkaluksi. Kehittämishankkeen tarkoitus oli riskien arvioinnin avulla kehittää aikuissosiaalityön asiakasprosesseja ja parantaa palvelun laatua asiakkaan edun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Kehittämishanke oli kiinteästi kytköksissä työyhteisön perustehtävään ja tukee perustehtävän parempaa hoitamista (vrt. Paasivaara ym. 2008, 18).

Kehittämishanke toteutettiin projektimaisesti. Projekti on joustava tekemisen tapa muutoksessa, jossa on kyse uuden idean tai ajattelu- tai toimintatavan omaksumisesta (Paasivaara ym. 2008, 11-12). Projektin suunnitteluvaiheessa keväällä 2016 perehdyin sosiaalihuollon omavalvontaan, olemassa oleviin sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmiin, riskienhallintaan ja sosiaalityön tutkimukseen. Kunnallisen sosiaalityöhön laadittuja omavalvontasuunnitelmia oli tuossa vaiheessa melko vähän saatavilla ja Valviran ohjeistusta juuri sosiaalitoimistojen omavalvontasuunnitelmaa varten oli tuotettu vasta vähäisessä määrin. Tiedon pohjalta tein suunnitelman siitä, miten kehittämishanke kokonaisuudessaan toteutetaan.

Kehittämishanke oli kaksitasoinen. Omavalvontasuunnitelman koonti tapahtui pääasiassa omana työnäni, jota reflektoin aika ajoin pääasiassa omavalvontasuunnitelmasta vas-

tuussa olevan esimieheni kanssa. Myös sosiaali- ja terveystoimen tietosuojavastaava antoi omat kommenttinsa suunnitelman sisällöstä ja loppuvaiheessa luonnos esiteltiin Työikäisten palveluiden palaverissa, jolloin siihen oli vielä työntekijöiden mahdollista antaa mielipiteitä ja muutosehdotuksia.

Kehittämishankkeen aikana esimiesten vaihtuvuus oli suurta. Vuoden aikana kävin keskustelua kolmen eri esimiehen kanssa, mikä ei helpottanut kokonaisuuden hahmottamista. Koska aihepiiri oli melko uusi ja heidän työssään oli haasteita myös muiden sosiaalitoimeen liittyvien muutos- ja kehittämispaineiden kanssa, koin että parhaaseen mahdolliseen yhteistyöskentelyyn emme päässeet. Toisaalta myös yhteisten palaveriaikojen sopimisessa oli kiireen vuoksi ongelmia. Onnistunut projekti vaatii systemaattista panostusta ja oikein mitoitettuja ajallisia resursseja (Paasivaara ym. 2008, 14). Projektin eteenpäin vieminen jäi liian paljon yhdelle henkilölle.

Työntekijöiden osallistuminen projektin toteuttamisvaiheeseen alkoi aikuissosiaalityön kehittämispäivässä kesällä 2016, jolloin esittelin työntekijöille projektisuunnitelman ja sen myötä odotukset työntekijöiden osallistumisesta hankkeen toteuttamiseen. Aloitustilaisuudessa perehdyimme työyhteisönä sosiaalihuollon omavalvonnan sisältöön ja työyhteisö tuotti myös oman toimintansa arvot ja toimintaperiaatteet. Loppusyksystä 2016 toteutin työyhteisössä kaksi ryhmäkeskustelua, joissa kartoitettiin SWOT-analyysin avulla aikuis-sosiaalityön asiakasprosessin vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat. SWOT-analyysiin kirjattiin myös heikkouksiin ja uhkiin liittyen esille tulleet kehittämisajatukset ja tarpeet. Keskustelun ja SWOT-analyysien pohjalta ryhmät tuottivat kolme toiminnan kannalta merkityksellisintä riskiä ja tarvittavat toimenpiteet niiden toteutumisen estämiseksi.

Työntekijöiden sitoutuminen ryhmäkeskusteluihin oli hyvää huolimatta siitä, että toisen keskustelun ajankohtaa jouduttiin siirtämään kaksi kertaa. Keskustelu oli aktiivista ja siitä kuvastui tarve ja halu kehittää omaa työtä asiakkaan kannalta laadukkaampaan suuntaan. Kehittämishankkeen aikana työntekijätilanne ei kuitenkaan ollut erityisen myönteinen, koska kaksi sosiaalityöntekijän vakanssia oli juuri silloin täyttämättä rekrytointivaikeuksien takia. Muu henkilöstö oli kuormittunut työstä ja vastuusta, mikä mielestäni näkyy ryhmäkeskustelujen aineistossa. Jos ajatellaan toteutetun ryhmäkeskustelun tarkoitusta, keskustelu laajeni väkisinkin niin isoihin asioihin, että haasteiden konkretisointi ei ollut kovin helppoa. Tilanne, jossa isot linjat olivat epäselviä sekä paljon muutoksia työyhteisössä meneillään, ei edesauttanut todellista keskittymistä asiakasnäkökulmaan vaan työntekijätyön pohdinta oli keskeistä. Myös tunnetason viestintää oli paljon ja se teki keskustelurupeamasta melko kuormittavan. Todennäköisesti säännölliset keskustelut helpottaisivat painetta ja kehittyminen työkalujen (SWOT, Riskienarviointi-työkalu) käytössä ajan myötä

ohjaa riskien arviointia oikeaan suuntaan. Spontaani palaute keskustelijoilta kertoi, että tällaiset tyhmäkeskustelut koetaan hyödyllisinä. Toivomuksena oli myös, että esimies pysyy jatkossakin osallistumaan keskusteluun.

Kehittämishankkeen aikataulu oli suunniteltu niin, että projekti olisi ollut kokonaisuudessaan valmis keväällä 2017. Omavalvontasuunnitelma otettiin käyttöön 1.6.2017, mutta projektin loppuraportin valmistuminen siirtyi vuoden eteenpäin itsestäni eli tekijästä johtuen. Tämän takia projektin jalkauttaminen ei toteutunut parhaalla mahdollisella tavalla, joskin siihen on ollut muitakin syitä, joihin jo edellä on viitattu. Projektin selkeä päättäminen on tärkeää, jotta voidaan yhdessä tehdä tuloksen arviointi, pohtia ja suunnitella miten tuloksia hyödynnetään ja varmistaa, että ne todella otetaan käyttöön (Paasivaara ym. 2008, 137). Kaiken kaikkiaan napakampi ja lyhyemmällä aikavälillä toteutettu työskentely olisi todennäköisesti tuonut projektiin vielä paremman lopputuloksen.

Varsinainen kehittämishankkeen tulos, omavalvontasuunnitelma, koostuu muutamasta eri osa-alueesta, jotka perustuvat Valviran (2014) omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seuranta koskevaan määräykseen. Runko on sen myötä melko samanlainen kaikissa omavalvontasuunnitelmissa. Hyvä omavalvontasuunnitelma on mielestäni kuitenkin sellainen, joka tuo selkeällä ja asiakaslähtöisellä tavalla esiin kyseessä olevan palvelun olennaiset asiat palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Jatkossa omavalvontasuunnitelmaa on mahdollista kehittää johdonmukaisemmin asiakaslähtöiseen suuntaan. Nyt luotiin ensimmäinen versio, minkä yhteydessä perehdyttiin sisällöllisiin asioihin kokonaisuutena ja jatkossa kehittämistä voi suunnata tarkoituksenmukaisesti eri osa-alueisiin.

Omavalvontasuunnitelman alussa kerrotaan palvelun arvot ja toimintaperiaatteet sekä kuvataan palveluiden sisältö. Kokosin nämä osiot pienin muutoksin valmiista materiaalista, jota oli tuotettu jo ennen varsinaisen suunnitelman laadintaa. Huomioni kiinnittyi siihen, miten tärkeää kaiken palvelusta ja toimintatavoista tuotetun informaation olisi olla hyvin mietittyä, konkreettista ja havainnollista. Työyhteisössämme oli tehty joitakin hajanaisia prosessikuvauksia, mutta tässä omavalvontasuunnitelmassa ei niitä voitu sellaisenaan käyttää. Jatkossa omavalvontasuunnitelmaa päivitettäessä olisi hyvä paneutua palvelun kuvaamiseen prosessimaisemmin ja mahdollisesti joitain havainnollistavia kuvioitakin käyttäen, jotta lukijan on helpompi saada käsitys palvelun kokonaisuudesta.

Oman haasteensa omavalvontasuunnitelmaan toi se, että siinä pyrittiin kertomaan samassa yhteydessä kolmen eriluonteisen palvelun ydin. Toki niissä kaikissa sosiaalipalvelut ovat keskeisessä roolissa, vaikka sekä mielenterveys- ja päihdetyöryhmässä että TYP:ssa kyseessä on moniammatillinen työyhteisö. Jatkossa jokaisella työyksiköllä voisi

olla erillinen suunnitelma, joskin yhteisiäkin osioita voidaan käyttää esimerkiksi asiakkaiden oikeusturvaan ja asiakasturvallisuuteen liittyen. Monen yksikön yhteinen suunnitelma sai aikaan myös sen, että tekstistä tuli ehkä osittain aika ympäripyöreätä ja virallisluontoista, mikä ei välttämättä edistä suunnitelman asiakaslähtöisyyttä. Asiakaslähtöistä on mielestäni miettiä suunnitelmassa myös tekstin pituutta ja kieliasua.

## 7.2 Kehittämishankkeen eettisyys ja luotettavuus

Tutkivan kehittämisen yhteydessä on huomioitava ammattieettisten periaatteiden lisäksi myös hyvän tieteellisen toiminnan periaatteet. Erityisesti on kiinnitettävä huomiota aiheen valinnan sekä tutkimusongelmien ja -kohteen eettisyyteen, tietolähteiden ja menetelmien valintaan, tiedon keruun toteutukseen, aineiston analyysiin sekä luotettavuuden arviointiin ja raportointiin. (Heikkilä ym. 2008, 43-44).

Tieteen tekemisen ja yritysmaailman eettiset säännöt kuten myös ihmisten välisen vuorovaikutuksen etiikka ovat keskeisiä työelämälähtöisessä kehittämistyössä. Kehittämistyöhön osallistuvien on tiedettävä toiminnan tavoitteet ja oma roolinsa hankkeessa. Toisaalta on huomioitava myös se, että organisaation kehittämistyössä ei kysytä henkilökunnan suostumusta osallistumiseen vaan oletetaan heidän osallistuvan toimintojen kehittämiseen. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 48-49.) Kehittämishanke lähti ensisijaisesti lainsäädännön vaatiman omavalvontasuunnitelman tarpeesta. Kehittämispäivässä kesällä 2016 pyrin perehdyttämään hankkeeseen osallistuvia työntekijöitä aiheeseen niin, että omavalvontasuunnitelman pakollisuuden ohella myös sen palvelua tukevat mahdollisuudet tulisivat esille. Työntekijät olivat jo melko pitkälle tietoisia suunnitelman välttämättömyydestä eivätkä sen myötä kyseenalaistaneet sen tekemisen tarpeellisuutta. Koin, että asiakkaan asemasta lähtevä palvelun tarkastelu koettiin tärkeänä.

Kehittämisessä on myös muistettava työn yhteiskunnallinen merkittävyys (Ojasalo ym. 2009, 49) sekä huomioitava asiakkaiden tai palvelunkäyttäjien näkökulma (Toikko & Rantanen 2009, 129). Tämä kehittämishanke toteutettiin työntekijälähtöisesti, mutta asiakasprosessia ja sen laatua tarkasteltiin asiakkaan aseman ja oikeuksien kannalta. Valviran laatima suunnitelmapohja ja ohjeistus piti asiakasnäkökulmaa vahvasti esillä. Ryhmäkeskusteluissa pyrin keskustelun alustuspuheenvuorossa painottamaan samaa näkökulmaa. Myös keskustelun aikana palasimme välillä otsikkoon: asiakas saa asianmukaista, laadukasta ja turvallista palvelua. Tämä keskustelun suuntaaminen oli tärkeää, koska työyhteisössä oli haasteita ja muutoksia, jotka suuntasivat huomion keskustelussa helposti työntekijän työsuoritukseen ja työprosessien tietoteknisiin yksityiskohtiin.

Tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan määrällisessä tutkimuksessa reliabiliteetin ja validiteetin käsitteillä. Laadullisessa tutkimuksessa taas vaikuttavuus on keskeinen luotettavuuteen liittyvä käsite. Vaikuttavuus perustuu uskottavuuteen ja johdonmukaisuuteen, jotka ilmenevät tutkimusta koskevien valintojen ja tulkintojen läpinäkyvänä kuvaamisena ja huolellisena raportointina. (Toikko & Rantanen 2009, 122-123.) Kehittämishankkeen loppuraportissa olen parhaani mukaan pyrkinyt kuvaamaan projektin kaikki vaiheet mahdollisimman tarkasti ja totuudenmukaisesti. Kehittämishankeprosessin aikana merkitsin aina itseleni ylös kommentit, jotka sain esimiesten tai kollegojen taholta niissä tilanteissa, kun omavalvontasuunnitelmaluonnoksesta keskusteltiin ja sitä arvioitiin. Ennen keskustelua lähetin luonnoksen joko sähköisesti etukäteen osallistujille tai se oli paikan päällä tarkasteltavana. Tapaamisten jälkeen tein keskustelun perusteella tarvittavat muutokset suunnitelmaan.

Olen tyytyväinen siihen, että päätin nauhoittaa ryhmäkeskustelut, enkä vain käyttänyt tuotettua SWOT-analyysiä ja täytettyä Riskien arviointi -työkalua materiaalina. Kuuntelin keskusteluja useamman kerran, jolloin työkaluihin keskustelun aikana kirjattuja ilmaisuja pystyi täsmentämään. Tämä muokattu versio meni vielä osallistujien kommentoitavaksi. Keskustelujen kuuntelu jälkeenpäin vahvisti vielä kokemustani siitä, että keskustelujen osallistajat olivat sitoutuneita tekemiseen. Kehittämistoiminnan näkökulmasta luotettavuudessa on erityisesti kysymys myös toimijoiden sitoutumisesta. Sitoutuminen vaikuttaa aineistojen, menetelmien ja tulosten luotettavuuteen. (Toikko & Rantanen 2009, 124.)

Kehittämistoiminnassa yksi luotettavuuden keskeinen lähtökohta on tiedon käyttökelpoisuus. Käyttökelpoisuutta voidaan arvioida joko prosessin tai tulosten näkökulmasta. Prosessin näkökulmasta voidaan arvioida sitä ovatko tuotetut aineistot ja niistä tehdyt tulokset olleet tarkoituksenmukaisia prosessiohjaamisen kannalta. Tulosten käyttökelpoisuus taas tarkoittaa erityisesti kehittämisprosessin tulosten hyödynnettävyyttä; yleistymistä käytännön toiminnassa ja leviämistä toimintajärjestelmässä. (Toikko & Rantanen 2009, 125-126.)

Ryhmäkeskustelujen analyysissä toteutin aineistolähtöisen sisällönanalyysin ideaa väljästi. Mielestäni se oli käyttökelpoinen tapa tässä yhteydessä, jotta sain pelkistettyä melko laajan aineiston ja kykenin päättämään tiettyihin johtopäätöksiin. Se, että itse olen kyseessä olevan työyhteisön jäsen, teki varmasti keskustelusta erilaisen tilanteen kuin, jos sen vetäjänä olisi ollut täysin vieras ihminen. Se, että etukäteen ymmärsin työyhteisön työtä ja toimintatapoja ja olin toiminnassa myös osallisena, voidaan nähdä analyysin tekemisessä kahdelta näkökannalta. Toisaalta se ehkä helpottaa johtopäätösten teossa, joskin



omat mielipiteeni voisivat myös suunnata analyysiä. Tämän tiedostin ja pyrin tarkastelemaan vain sitä, mitä sanottiin.

Varsinainen kehittämishanke päättyi omavalvontasuunnitelman valmistuessa. Tämän tähden hankkeen tulosten hyödynnettävyyttä ei tässä yhteydessä voida arvioida tarkemmin. Omavalvontasuunnitelma otettiin käyttöön ja itse näen sen kehittämisessä ja päivittämisessä hyötyä työyhteisölle ja asiakkaille. Vaikka päivittäisessäkin työssä arvioidaan ja muutetaan toimintatapoja ja tehdään uusia ratkaisuja, kokonaisuuden tarkastelu ainakin kerran vuodessa auttaa työntekijöitä hahmottamaan koko asiakasprosessia laajemmin. Kun katsoo asiakasprosessia kokonaisuutena, löytyy uusia näkemyksiä ja huomioita, joita päivittäisessä työssä ei pysty välttämättä tekemään.

### 7.3 Johtopäätökset

Maakunta- ja Sote-uudistuksen järjestämisen käsikirjan (Valtioneuvosto 2018) mukaan, jokaiselta sosiaali- ja terveystoimen palveluntuottajalta edellytetään jatkossa ammattitaitoa, tietoa ja kokemusta arvioida, minkälaisella omalla ohjauksella ja valvonnalla toiminnan laatu ja säästöstenmukaisuus varmistetaan. Palvelujen laadun ja kehittämisen päivittäisenä työvälineenä on ensisijaisesti palveluntuottajan omavalvontasuunnitelma, joka tulee laatia yhdessä henkilöstön ja mahdollisuuksien mukaan myös palvelun käyttäjien kanssa. Kotkas (2016, 608-609) tosin on skeptinen asiakkaiden mahdollisuuksista toteuttaa heille annettua valvontatehtävää. Käytännön ongelmiksi voivat muodostua asiakkaiden riittämätön tieto palveluiden normeista, riippuvuus palveluntuottajasta, mikä ei kannusta epäkohtien ilmaisemiseen, asiakkaiden kapasiteetin puutteet sekä palveluntuottajan olematon palvelun laadun parantamisen tarve kilpailun puuttuessa.

Asiakaslähtöisen kehittämisen yksi osa-alue on asiakkaan palveluymmärryksen rakentaminen. Kun palvelun käyttäjä ymmärtää olevansa asiakas, syntyy asiakkuus. Tämän johdosta asiakkaan on saatava tieto oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan sekä asiakkaan roolista. Hänen on myös tiedettävä mahdollisuuksistaan vaikuttaa ja osallistua palveluprosessin eri vaiheissa, mikä myös aktivoi asiakasta osallistumaan. (Virtanen, Suoheimo, Laminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 22.) Omavalvontasuunnitelmalla on oma roolinsa palveluymmärryksen rakentajana.

Toimiviin palveluihin liittyy erityisesti niiden tuottama arvo ja laatu. Kehittämisen tavoitteena tulee olla se, että kehittäminen ja uudistaminen tuottavat palvelun käyttäjälle välitöntä tai välillistä hyötyä. Hyöty voi olla parempaa palvelun laatua, toimivuutta, käytettävyyttä, saatavuutta tai kokemusta. (Stenvall & Virtanen 2012, 51-52.) Laadun parantamisen sisäisen tavoitteen lisäksi palveluissa on tärkeää muistaa se, että laatu on tärkeää

määrittää sellaisena kuin asiakas sen kokee. Palveluprosessin lopputuloksen lisäksi asiakkaalle on tärkeää, miten hän saa palvelun eli kuinka hän kokee palveluprosessin. (Grönroos 2007, 73-74.) Tämä kehittämistyö tehtiin työntekijälähtöisesti eli asiakasproses- sia tarkasteltiin työntekijöiden näkökulmasta. Jatkossa kehittämistä voitaisiin suunnata niin, että tutkitaan ja luodaan malleja, kuinka asiakas voidaan ottaa mukaan omavalvon- nan toteuttamiseen sekä asiakasprosessin riskien arviointiin.

Omavalvontasuunnitelma on hyvä väline omavalvontaan, jos se muodostuu todelliseksi toiminnan kehittämisen välineeksi. Jos se taas jää vain paperiksi, joka on tehty sen takia, että se pitää tehdä, se ei palvele asiakastyötä. Oleellista on löytää johdonmukainen tapa asiakasprosessin riskien arviointiin ja toteuttaa arviointia säännöllisesti. Työn ja työolojen ongelmakohdat on tehtävä näkyväksi, jotta niihin voidaan puuttua ja työntekijät voivat tehdä työnsä paremmin (Mänttari-Van der Kuip 2015, 333). Säännöllinen omavalvonta oh- jaa, ehkä jopa pakottaa, jatkuvaan kehittämiseen. Jatkossa omavalvonnasta on mahdol- lista tulla väline sosiaalityön asiantuntijuuden ja työssä kertyneen vaikuttavan ja yhteisölli- sesti merkittävän tiedon välittämiseksi myös virkamiestyöhön ja kunnalliseen päätöksente- koon. Pitkällä aikavälillä olisi hyödyllistä tutkia onko omavalvontasuunnitelman olemassa- olo lisännyt laatua ja asiakasturvallisuutta palveluissa. Jos positiivisia vaikutuksia löytyy, olisi mielenkiintoista selvittää, millaisilla tavoilla riskien arviointia on tehty ja millaiset tavat toimia olisivat työyhteisön näkökulmasta innostavia.

Kunnallista sosiaalityötä rajoittavia tekijöitä katsotaan olevan yhteiskunnallisella tasolla ta- pahtunut ajattelutavan muutos, arvojen koveneminen, työllisyyspoliittisten toimenpiteiden keskeisyys, kuntien tiukka taloustilanne ja puutteet resursseissa yhdistettyinä asiakkaiden haasteellisiin elämäntilanteisiin (Tanttu 2016, 87.) (vrt. Helminen 2013, 184-192). Nämä muutokset ja haasteet ovat tuoneet sosiaalityöhön kokemuksen siitä, että työntekijät eivät kykene käyttämään asemaansa ja osaamistaan eettisten arvojen lähtökohdista parhaalla mahdollisella tavalla. Tämän kehittämistyön ryhmäkeskusteluissa tärkeäksi kehittämiskoh- teeksi muodostui asiakasprosessien selkiyttäminen, jotta ei kulu turhaa aikaa vastuiden selvittelyn ja vaihtoehtojen reittien ratkomiseen. Toisaalta keskusteltiin myös siitä, että työn tekninen suorittaminen vie paljon aikaa ja suuntaa huomiota prosessin tietotekniseen toteuttamiseen. Brittiläinen professori Eileen Munro (2015, 2) sanoo raportissaan, että so- siaalityöhön kohdistuneen kritiikin ja niukkojen resurssien aikakaudella rajalliset sosiaali- työn resurssit tulisi kohdentaa asiakkaiden auttamiseen ja huomio tulisi suunnata pois pro- sesseista ja menettelytapojen laatimisesta ja seuraamisesta ihmisten kanssa toimimiseen. Niskalan (2008, 162) tutkimuksessa käy ilmi, että myös työntekijöillä on mahdollisuuksia

määritellä työtapojaan ja asiakasta kohti käyttämäänsä aikaa. Tämän perusteella osa työkäytäntöjen muuttamisen haasteista voidaan hyvinkin asettaa myös sosiaalityön asiantuntijatiimin vastuulle.

## LÄHTEET

- Banks, S. 2012. Ethics and Values in Social Work. Fourth edition. London: Palgrave Macmillan.
- Blomgren, S. & Kivipelto, M. 2012. Valtaistus. Valtakunnallinen aikuissosiaalityön kartoit-  
tus. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. THL Raportti 27/2012.
- Flink, A-L., Reiman, T. & Hiltunen, M. 2007. Heikoin lenkki? Riskienhallinnan inhimilliset  
tekijät. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Grönroos, C. 2007. Service management and marketing. Customer Management in Ser-  
vice Competition. Third Edition. Chichester, England: John Wiley & Sons Ltd.
- Hallintolaki 434/2003. Saatavissa:  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=hallintolaki#L8a>
- Hedemäki, T., Kokkonen, T., Malinen, J., Niskala, A., Näkkäläjärvi, A. & Ruotsala, P.  
2013. Sosiaali- ja terveystalveluiden viidakossa – Yhdessä oppien, yhteisesti kehittäen.  
Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere:  
Vastapaino, 459-478.
- Heikkilä, A., Jokinen, P. & Nurmela, T. 2008. Tutkiva kehittäminen. Avaimia tutkimus- ja  
kehittämishankkeisiin terveysalalla. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.
- Heikkinen, J. 2008. Sosiaalityön ammattikuva sosiaalihuollossa - Tutkimus sosiaalityönte-  
kijöiden näkemyksistä ja kokemuksista sosiaalitoimiston ammatillisesta sosiaalityöstä.  
Kuopion yliopisto. Sosiaalityön ja sosiaalipedagogiikan laitos [viitattu 18.11.2017]. Väitös-  
kirja. Saatavissa: [http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_isbn\\_978-951-27-1071-3/urn\\_isbn\\_978-951-27-1071-3.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-951-27-1071-3/urn_isbn_978-951-27-1071-3.pdf)
- Heinolan kaupunki 2016. Aikuissosiaalityö [viitattu 27.5.2016]. Saatavissa: <http://www.hei-nola.fi/aikuissosiaalityo>
- Helminen, J. 2013. Päämääränä sosiaalialan ammattialisuus. Sosiaaliohjaajien näkemyk-  
siä ammattialasta ja alan tulevaisuuskuvasta. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiede-  
kunta [viitattu 18.11.2017]. Väitöskirja. Saatavissa: [https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61782/Helminen\\_Jari\\_ActaE127\\_11.11.2013pdfA.pdf?sequence=8](https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61782/Helminen_Jari_ActaE127_11.11.2013pdfA.pdf?sequence=8)
- Henkilötietolaki 523/1999. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2014. Tutki ja kirjoita. 19. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hokkanen, L. 2014. Autetuksi tuleminen. Valtaistavan sosiaalisen asianajon edellyttämät toimijuudet. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta [viitattu 12.11.2017]. Väitöskirja. Saatavissa: [http://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61787/Hokkanen\\_Ac-taE%20145pdfA.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61787/Hokkanen_Ac-taE%20145pdfA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Husso, R. 2015a. Re: omavalvontasuunnitelma [sähköpostiviesti]. Vastaanottaja Tiia Korhonen. Lähetetty 15.10.2015.

Husso, R. 2015b. Omavalvonta Valviran näkökulmasta. Diaesitys 2.11.2015 [viitattu 10.8.2016]. Saatavissa: [https://www.youtube.com/watch?v=x8hC3qzCX\\_k](https://www.youtube.com/watch?v=x8hC3qzCX_k)

IFSW 2017a. Global definition of the social work [viitattu 28.4.2017]. Saatavissa: <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>

IFSW 2017b. The Role of Social Work in Social Protection Systems: The Universal Right to Social Protection [viitattu 28.4.2017]. Saatavissa: <http://ifsw.org/policies/the-role-of-social-work-in-social-protection-systems-the-universal-right-to-social-protection/>

Ilmonen, I., Kallio, J., Koskinen, J. & Rajamäki, M. 2016. Johda riskejä. Käytännön opas yrityksen riskienhallintaan. Helsinki: FINVA Finanssi-koulutus Oy.

Jaakkola, H. 2017. Omassa valvonnassa. Talentia- lehti 5/2017. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, 12-17.

Jokinen, A. 2014. Onnistumisen tarinoita aikuissosiaalityössä. Teoksessa Haverinen, R., Kuronen, M. & Pösö, T. (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino, 196-218.

Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Tampere: Vastapaino.

Juhila, K. 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Jokinen, A. & Juhila, K.(toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 14-47.

Juhila, K. 2009. Sosiaalityön selontekovelvollisuus. Janus, sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti vol. 17 (4) 2009, 296–312 [viitattu 3.11.2017]. Saatavissa: <https://journal.fi/janus/article/view/50532>

Kananoja, A. 2017. Asiakastyön yleiset lähtökohdat sosiaalialalla. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. 4. uudistettu laitos. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Kangas, S. 2011. Aikuissosiaalityön asiakkaat tänään. Teoksessa Jouttimäki, P., Kangas, S. & Saurama, E. 2011. Uudistuva ja voimaannuttava aikuissosiaalityö. Visio vahvasta aikuissosiaalityöstä- hankkeen loppuraportti. Socca – Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus. Työpapereita 2011:1 [viitattu 14.11.2017]. Saatavissa:

[http://www.socca.fi/files/1676/Uudistuva ja voimaannuttava aikuissosiaalityo - Visio vahvasta aikuissosiaalityosta -hankkeen loppuraportti.pdf](http://www.socca.fi/files/1676/Uudistuva_ja_voimaannuttava_aikuissosiaalityo_-_Visio_vahvasta_aikuissosiaalityosta_hankkeen_loppuraportti.pdf)

Kankainen, L. 2012. Aikuissosiaalityön haasteet. Institutionaalinen näkökulma kehittämiss Hankkeiden kuvaamaan sosiaalityöhön. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Sosiaalityön tutkimuksen laitos. Hyvinvointipalvelujen erikoisala [viitattu 8.8.2016]. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatintutkimus. Saatavissa: <http://tam-pub.uta.fi/bitstream/handle/10024/76575/lisuri00145?sequence=1&isAllowed=y>

Kaptein, M. 2010. From inaction to external whistleblowing: The influence of the ethical culture on organizations on employee responses to observed wrongdoing. Journal of Business Ethics 98: 3, 513–530 [viitattu 22.5.2017]. Saatavissa: <https://link.springer.com/article/10.1007%2Fs10551-010-0591-1?LI=true>

Kaseva, K. 2011. Asiakkaan asema, itsemäärääminen ja vaikutusmahdollisuudet sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisessä - integroitu kirjallisuuskatsaus. Sosiaali- ja terveystieteiden raportteja ja muistioita 2011:16 [viitattu 2.4.2018]. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavissa: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/72711/URN%3aNBN%3afi-fe201504223159.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kaukonen, N. & Richter, M. 2015. Lakisääteinen omavalvonta sosiaalipalveluissa turvaamassa asiakkaiden aseman ja oikeuksien toteutumista. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden laitos. Sosiaalityö [viitattu 20.5.2017]. Pro Gradu – tutkimus. Saatavissa: [http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20151039/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20151039.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20151039/urn_nbn_fi_uef-20151039.pdf)

Kemppainen, T., Kostamo- Pääkkö, K., Niskala, A. Ojaniemi, P. & Vesterinen, K. 2010. Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin ensiaskeleet lapista. Tutkimus sosiaalitoimistojen työn vaikuttavuudesta. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus julkaisuja 32. Rovaniemi: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus [viitattu 4.11.2017]. Saatavissa: [http://www.sosiaalikallega.fi/poske/julkaisut/julkaisusarja/Julkaisu32\\_kansineen\\_nettiin.pdf](http://www.sosiaalikallega.fi/poske/julkaisut/julkaisusarja/Julkaisu32_kansineen_nettiin.pdf)

Kotkas, T. 2016. From Official Supervision to Self-monitoring: Privatizing Supervision of Private Social Care Services in Finland. Social Policy & Administration vol. 50 (5) 2016, 599–613.

Laaksonen, M., Kääriäinen, A., Penttilä, M. Tapola-Haapala, M., Sahala, H. Kärki, J. & Jäppinen, A. 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Raportti 54/2011. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus.

Laitila, M. 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Publications of the University of Eastern Finland Dissertations in Health Sciences 31. Itä-Suomen yliopisto. Terveystieteiden tiedekunta. Hoitotieteen laitos [viitattu 10.11.2017]. Väitöskirja. Saatavissa: [http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_isbn\\_978-952-61-0224-5/urn\\_isbn\\_978-952-61-0224-5.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0224-5/urn_isbn_978-952-61-0224-5.pdf)

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2016). Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150817>

Laki toimeentulotuesta (1412/1997). Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajan-tasa/1997/19971412?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=laki%20toimeentulotuesta>

Laki toimeentulotuesta annetun lain muuttamisesta (815/ 2015). Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150815>

Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta (1369/2014). Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141369>

Lehmuskoski, A. & Kuusisto-Niemi, S. 2012. Asiakaslähtöiset ja vaikuttavat sosiaalipalvelut. Opas sosiaalihuollon käsitteelliseen tarkasteluun. Terveystieteiden tutkimuskeskus, Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Itä-Suomen yliopisto [viitattu 17.11.2017]. Saatavissa: [http://www.thl.fi/attachments/tiedonhallinta/asiakaslaitokset\\_ja\\_vaikeat\\_tilanteet\\_sosiaalipalvelut\\_opas\\_sosiaalihuollon\\_kasitteelliseen\\_tarkasteluun.pdf](http://www.thl.fi/attachments/tiedonhallinta/asiakaslaitokset_ja_vaikeat_tilanteet_sosiaalipalvelut_opas_sosiaalihuollon_kasitteelliseen_tarkasteluun.pdf)

Liukko, E. 2009. Perussosiaalityön mahdollisuuksia – helsinkiläisten projektien näkökulmia sosiaalityön ammatillisiin käytäntöihin. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Yhteiskuntapolitiikan laitos. Kuntouttavan sosiaalityön erikoisala [viitattu 8.8.2016]. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatintutkimus. Saatavissa: <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=49a11f47-609e-4104-815a-a1a6b3442ee0>

Metteri, A. 2012. Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö [viitattu 8.8.2016]. Väitöskirja. Saatavissa: <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66973/978-951-44-8956-3.pdf>

Munro, E. 2015. The Social Work Survey. Manchester: Liquid Personnel Ltd [viitattu 21.4.2018]. Saatavissa: <https://www.liquidpersonnel.com/docs/2014-2015-Social-Work-Survey-Report.pdf>

Möttönen, S. & Kettunen, P. 2014. Sosiaalipalvelut kuntien hallinto- ja palvelurakenteiden murroksessa. Teoksessa Haverinen, R., Kuronen, M. & Pösö, T. (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino, 109-124.

Mänttari– van der Kuip 2015. Sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointi ja toimintamahdollisuudet niukkuuden aikakaudella. Janus, sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti vol. 23 (3) 2015, 329–335 [viitattu 14.11.2017]. Saatavissa: <https://journal.fi/janus/article/view/53003/16478>

Mäntyneva, M. 2016. Hallittu projekti. Jäntevästä suunnittelusta menestykselliseen toteutukseen. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari/ Helsingin Kamari Oy.

Niemi, P. 2013. Hyvä, paha valta. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 31-54.

Niskala, A. 2008. Salatusta suhteesta kahden kimppaan – Analyysi sosiaalityön prosessin rakentumisesta. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta [viitattu 17.11.2017]. Väitöskirja. Saatavissa: [https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61750/Asta\\_Niskala\\_v%C3%A4it%C3%B6skirja.pdf?sequence=1](https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61750/Asta_Niskala_v%C3%A4it%C3%B6skirja.pdf?sequence=1)

Nothdurfter, U. 2016. The street-level delivery of activation polices: constraints and possibilities for a practice of citizenship. Faculty of Education, Free University of Bozen/Bolzano, Bolzano, Italy. European Journal of Social Work, 2016 Vol. 19, Nos. 3–4, 420–440.

Nummela, T. 2011. Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Publications of the University of Eastern Finland Dissertations in Social Sciences and Business Studies No 17. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Yhteiskuntatieteiden laitos. Sosiaalityö [viitattu 17.8.2016]. Väitöskirja. Saatavissa: [http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_isbn\\_978-952-61-0365-5/urn\\_isbn\\_978-952-61-0365-5.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0365-5/urn_isbn_978-952-61-0365-5.pdf)

Nuutinen, S. 2015. Asiakasosallisuus aikuissosiaalityössä. Terveysten edistämisen koulutusohjelma. Palveluiden kehittäminen ja johtaminen [viitattu 14.11.2017]. YAMK Opinnäytetyö. Saatavissa: [http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/99013/Nuutinen\\_Sanna.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/99013/Nuutinen_Sanna.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Närhi, K., Karjalainen, J. & Valppu-Vanhanen, A. 2008. Aikuissosiaalityötä paikantamassa. Alkukartoitus aikuissosiaalityön kehittämishankkeeseen osallistuvien kuntien aikuissosiaalityön resursseista, rakenteista ja epäkohdista Keski-Suomen maakunnassa. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Raportteja 12. Jyväskylä: Keski-Suomen so-



siaalialan osaamiskeskus [viitattu 14.11.2017]. Saatavissa: [http://koskeverkko.fi/wp-content/uploads/2014/01/Narhi\\_Karjalainen\\_ja\\_Valppu-Vanhainen\\_-\\_Aikuissosiaalityota-paikantamassa.pdf](http://koskeverkko.fi/wp-content/uploads/2014/01/Narhi_Karjalainen_ja_Valppu-Vanhainen_-_Aikuissosiaalityota-paikantamassa.pdf)

Närhi, K., Kokkonen, T. & Matthies, A-L. 2014. Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden harkintavalta palvelujärjestelmässä. Janus, sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti vol. 22 (3) 2014, 227-244 [viitattu 15.11.2017]. Saatavissa: <https://journal.fi/janus/article/view/51212/15670>

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro Oy.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Paasivaara, L., Suhonen, M. & Nikkilä, J. 2008. Innostavat projektit. Helsinki: Suomen sairaanhoitajaliitto ry.

Palola, E. 2012. Sosiaalinen kuntoutus uudessa sosiaalihuoltolaissa. Kuntoutus- lehti 4/ 2014, 30-34 [viitattu 20.11.2017]. Saatavissa: [https://kuntoutusportti.fi/files/attachments/kuntoutus-lehden\\_artikkelit/2012/palola.pdf](https://kuntoutusportti.fi/files/attachments/kuntoutus-lehden_artikkelit/2012/palola.pdf)

Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. 2011. Arvojen ja etiikan dilemma sosiaalityössä. Teoksessa Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS- kustannus, 7-10.

Pietilä, I. 2010. Ryhmä- ja yksilöhaastattelun diskursiivinen analyysi. Kaksi aineistoa erilaisina vuorovaikutuskenttinä. Teoksessa Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 212-241.

Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa: Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) 2010. Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 19-74.

Ratsula, N. 2016. Yrityksen sisäinen valvonta. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Raunio, K. 2009. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Riskien arviointi 2016. [viitattu 27.5.2016]. Saatavissa: <https://www.innokyla.fi/web/malli576729>

Rostila, I. & Vinnurva, J. Sosiaalityön asiakkaan toimijuus ja täysimittainen professionaalisuus. Teoksessa Laitinen, A. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 196-218.

Saarsalmi, O. & Koivula, R. 2017. Näkökulmia sosiaalihuollon palvelujen turvallisuuteen. THL- Ohjaus 19/2016. 2. versio/2017. Helsinki: Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos [viitattu 15.11.2017]. Saatavissa: [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134849/URN\\_ISBN\\_978-952-302-895-1.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134849/URN_ISBN_978-952-302-895-1.pdf?sequence=1)

Salminen, A. & Heiskanen, L. 2013. Whistleblowing. Pilliin puhaltaminen ja organisaatioiden kehittäminen: Katsaus tutkimuskirjallisuuteen. Vaasan yliopiston julkaisuja, selvityksiä ja raportteja 192 [viitattu 20.5.2017]. Saatavissa: [http://www.uva.fi/materiaali/pdf/isbn\\_978-952-476-507-7.pdf](http://www.uva.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-507-7.pdf)

Sarvimäki, P. & Siltaniemi, A. 2007. (toim.) Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:1 [viitattu 14.5.2017]. Saatavissa: <https://julkari.fi/bitstream/handle/10024/112303/URN%3aNB%3afi-fe201504223872.pdf?sequence=1>

Seppänen-Järvelä, R. 2009. Kehittämisen johtaminen ja organisoiminen. Teoksessa Seppänen-Järvelä, R. & Vataja, K.(toim.) Työyhteisö uusille urille. Kehittäminen osaksi arjen työtä. Jyväskylä: PS-kustannus, 69-71.

SHAL 812/2000. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

SHL Soveltamisopas. Sosiaalihuoltolaki. 18.6.2015. Saatavissa: <http://stm.fi/documents/1271139/1352015/Sosiaalihuoltolain+soveltamisopas.pdf/cb12a5c4-9bfa-4983-adf6-94ca18815f1b>

Silfverberg, P. 2007. Ideasta projektiksi. Projektityön käsikirja. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Sipilä, A. 2011. Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet- tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. Publications of the University of Eastern Finland Dissertations in Social Sciences and Business Studies No 28. Joensuu: Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta [viitattu 10.11.2017]. Väitöskirja. Saatavissa: [http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_isbn\\_978-952-61-0537-6/urn\\_isbn\\_978-952-61-0537-6.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0537-6/urn_isbn_978-952-61-0537-6.pdf)

Sipilä, J. 1996. Sosiaalityön jäljillä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

Stenvall, J. & Virtanen, P. 2012. Sosiaali- ja terveystalvelujen uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Helsinki: Tietosanoma Oy.

STM 2015. Sosiaalipalvelujen asiakkuus. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

STM 2017. Sosiaalityö [viitattu 28.4.2017]. Saatavissa: <http://stm.fi/sosiaalityo>

Suomen Potilasturvallisuusyhdistys ry. 2015. Potilasturvallisuus ja riskien hallinta. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntijoille ja johdolle [viitattu 10.8.2016]. Saatavissa: [http://spty.fi/wordpress/wp-content/uploads/2015/08/RH-opas\\_nettiin\\_korjattu.pdf-02112015.pdf](http://spty.fi/wordpress/wp-content/uploads/2015/08/RH-opas_nettiin_korjattu.pdf-02112015.pdf)

Suomen Riskinhallintayhdistys. 2016. Nelikenttöanalyysi- SWOT. [viitattu 8.7.2016]. Saatavissa: <http://www.pk-rh.fi/index.php?page=swot>

Talentia ry 2016. Ammattihenkilö. Opas sosiaalihuollon ammattioikeuksista, vastuista ja valvonnasta. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry.

Talentia ry 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry.

Tanttu, S. 2016. Auttamisen rajat ja mahdollisuudet kunnallisessa aikuissosiaalityössä sosiaalityöntekijöiden määrittämänä. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja kauppätieteiden tiedekunta. Sosiaalityö [viitattu 20.11.2017]. Lisensiaatin tutkimus. Saatavissa: [http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20161105/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20161105.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20161105/urn_nbn_fi_uef-20161105.pdf)

Terveydenhuoltolaki 2010/1326. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajan-tasa/2010/20101326>

THL 2016. Blomgren, S., Karjalainen, J., Karjalainen, P., Kivipelto, M., Saikkonen, P. & Saikku, P. Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 4/2016 [viitattu 30.4.2017]. Saatavissa: [https://julkari.fi/bitstream/handle/10024/130515/URN\\_ISBN\\_978-952-302-648-3.pdf?sequence=1](https://julkari.fi/bitstream/handle/10024/130515/URN_ISBN_978-952-302-648-3.pdf?sequence=1)

THL 2017. Laatu [viitattu 27.4.2017]. Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/laatu>

Tiitinen, L. 2017. Sosiaalityö ja viestintä. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy, 438-442.

Tiitinen, L. & Silén, M. 2016. Sosiaalialan epäkohdat ja niiden käsittely –kyselyraportti. Talentia Ry [27.4.2017]. Saatavissa: <http://www.luc.fi/loader.aspx?id=2641402d-5a35-4f8c-84b0-88c107f5eb1e>

Toikko, T. 2012. Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 11. uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Valtioneuvosto 2018. Valvonta ja omavalvonta. Maakunta- ja sote-uudistuksen järjestämisen käsikirja [viitattu 22.4.2018]. Saatavissa: <http://alueuudistus.fi/jarjestamisen-kasikirja/ohjaus-ja-valvonta/valvonta-ja-omavalvonta>

Valtonen, A. 2005. Ryhmäkeskustelut – Millainen metodi? Teoksessa Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 223-241.

Valvira 2016a. Omavalvonta sosiaalihuollossa [viitattu 27.5.2016]. Saatavissa: <http://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta>

Valvira 2016b. Kysymyksiä ja vastauksia sosiaalihuollon omavalvonnasta [viitattu 27.5.2016]. Saatavissa: [http://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta/kysymyksiä\\_ja\\_vastauksia](http://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta/kysymyksiä_ja_vastauksia)

Valvira 2014. Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalvelujen omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seuranta koskeva määräys. 1/2014. Dnro 3344/05.00.00.01/2014 [viitattu 27.5.2016]. Saatavissa: [http://www.finlex.fi/data/normit/41771/Maaraays\\_sosiaalipalvelujen\\_omavalvontasuunnitelma.pdf](http://www.finlex.fi/data/normit/41771/Maaraays_sosiaalipalvelujen_omavalvontasuunnitelma.pdf)

Valvira 2015. Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma vuosille 2015-2018 [viitattu 10.5.2017]. Saatavissa: <https://www.valvira.fi/documents/14444/1006217/Sosiaali-+ja+terveydenhuollon+valtakunnallinen+valvontaohjelma+2016+-+2019/dbc9066c-289a-46a3-8b17-0d0469d02a4e>

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki: Tekes.

Vuorinen, T. 2014. Strategiakirja. 20 työkalua. Helsinki: Talentum Media Oy.

Väisänen, R. & Hämäläinen, J. 2008. Aikuissosiaalityön ajankohtaisuus ja yleinen luonne. Teoksessa Väisänen, R. & Hämäläinen, J. (toim.) Aikuissosiaalityö kunnan palvelujärjes-

telmässä. Tutkimus aikuissosiaalityön yleisestä luonteesta, tiedosta ja toiminnasta. Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisuja 6. Lappeenranta: Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, 9-45.

Välimaa, O. 2011. Kategoriat ongelman selontekoina. Pitkäaikaistyöttömyydestä neuvottelemisen ja sen rakentuminen haastattelupuheessa. Tampereen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta [viitattu 28.4.2017]. Väitöskirja. Saatavissa: <https://tam-pub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66710/978-951-44-8351-6.pdf?sequence=1>

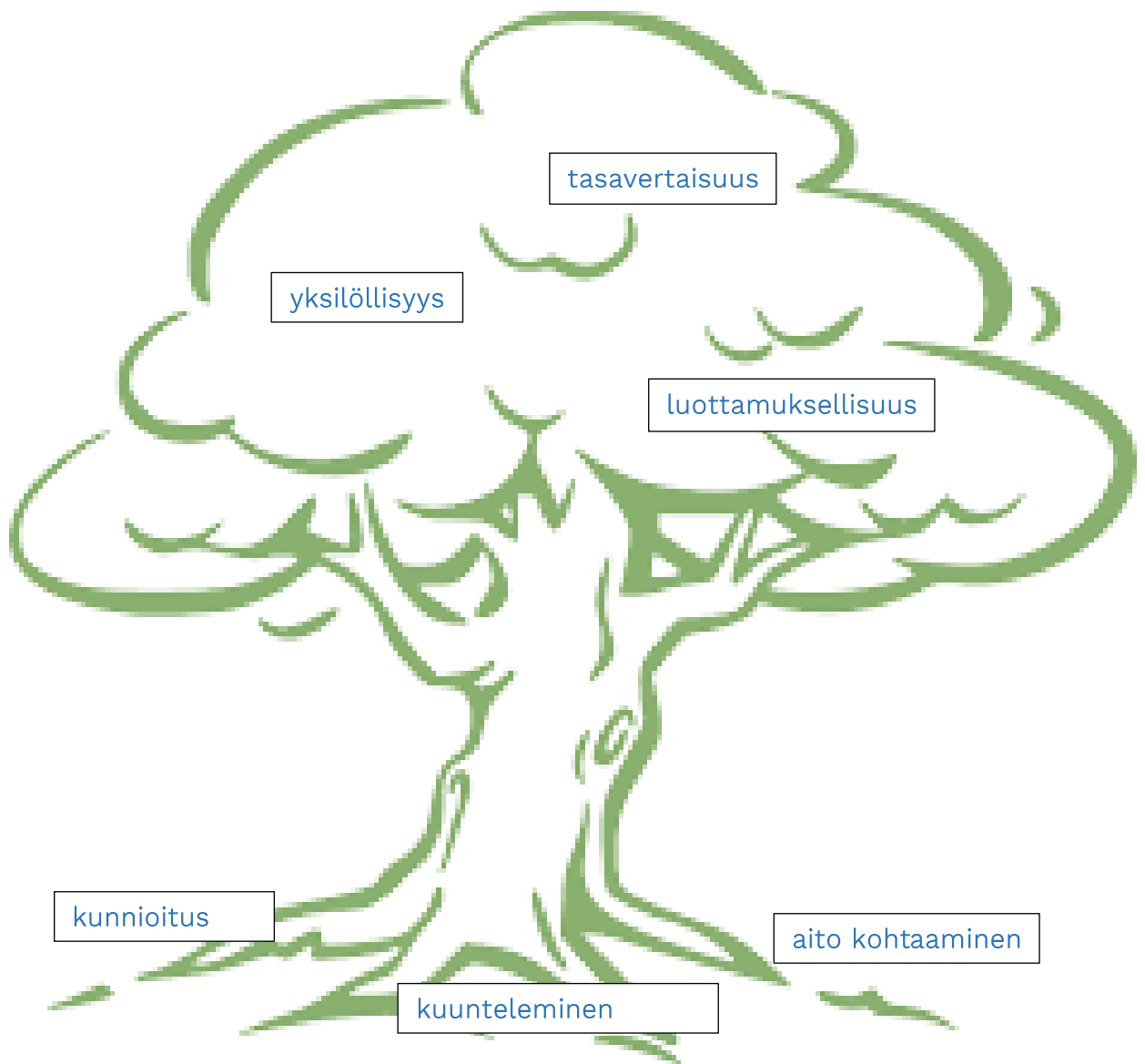
Ylvisaker, S. 2011. Tales from the sequestered room: Client experiences of social work in Norway and Sweden. Journal of Social Work 13(2) 203-220.

## LIITTEET

Liite 1. Työikäisten palveluiden omavalvontasuunnitelma

Työikäisten palvelut  
omavalvontasuunnitelma

1.6.2017



Työikäisten palveluiden arvot

## Sisällys

1. TOIMINTAYKSIKKÖÄ KOSKEVA TIEDOT.....	1
2. ARVOT, TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	2
3. TYÖIKÄISTEN PALVELUT.....	3
3.1. Mielenterveys- ja päihdetyöryhmä.....	3
3.1.1 Mielenterveystyö.....	3
3.1.2. Päihdetyö.....	3
3.2. Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu, TYP.....	5
3.2.1. Kuntouttava työtoiminta.....	6
4. RISKIENHALLINTA.....	7
4.1. Riskien tunnistaminen.....	7
4.2. Riskien käsitteleminen.....	8
4.3. Korjaavat toimenpiteet ja muutoksista tiedottaminen.....	8
5. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA JA JULKISUUS.....	8
6. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	9
6.1. Palvelutarpeen arviointi.....	9
6.2. Asiakassuunnitelma.....	10
6.3. Asiakkaan kohtelu.....	10
6.4. Asiakkaan osallisuus.....	11
6.5. Asiakkaan oikeusturva.....	12
6.6. Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa.....	14
7. ASIAKASTURVALLISUUS.....	14
7.1. Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.....	14
7.2. Henkilöstö.....	14
7.3. Rekrytoinnin periaatteet.....	14
7.4. Perehdyttäminen ja täydennyskoulutus.....	15
7.5. Asiakastietojen käsittely.....	15
7.6. Rikkomukset ja niiden käsittely.....	16
7.7. Rekisteriseloste.....	16
7.8. Tietojen luovutus, itseään koskevien tietojen tarkistaminen.....	16
8. KEHITTÄMISSUUNNITELMA 2017.....	17
9. OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN.....	17
10. OMAVALVONTAAN LIITTYVÄ KESKEINEN LAINSÄÄDÄNTÖ.....	18



## 1. Toimintayksikköä koskeva tiedot

**Heinolan kaupunki / Sosiaali- ja terveystieteiden palvelut**

Työikäisten palvelut

Kaivokatu 15, 1.krs

18100 Heinola

päivystyspuhelin 03 849 3133

<http://www.heinola.fi/aikuissosiaalityo>

**Mielenterveys- ja päihdetyöryhmä ml. Tuetun asumisen palvelut**

Rauhankatu 3a

18100 Heinola

Tarkemmat yhteystiedot:

<http://www.heinola.fi/mielenterveystyo>

<http://www.heinola.fi/paihdeyto>

**Päijät-Hämeen työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu,  
TYP**

Kaivokatu 15, 3.krs

18100 Heinola

Tarkemmat yhteystiedot:

<http://www.heinola.fi/tyollistymista-edistava-monialainen-yhteispalvelu>

**Toiminnasta vastaava esimies:**

Työikäisten palveluiden palvelupäällikkö

044 797 8547

[etunimi.sukunimi@heinola.fi](mailto:etunimi.sukunimi@heinola.fi)

## 2. Arvot, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

### Heinolan kaupungin toiminta-ajatus

Me rakennamme vastuullisesti hyvinvoivan Heinolan tulevaisuuden.

### Heinolan kaupungin arvot

Tuloksellisuus, innovatiivisuus, yhteisöllisyys, rohkeus ja välittäminen.

### Työikäisten palveluiden arvot ja toimintaperiaatteet

Heinolan kaupungin arvojen lisäksi Työikäisten palveluiden arvoja ovat kunnioitus, kuunteleminen ja aito kohtaaminen.

Yksilöllisyys, tasavertaisuus ja luottamuksellisuus ohjaavat asiakas-palvelua.

### Toimintaperiaatteet:

- Turvallisen elämän mahdollistaminen
- Elämänlaatua rajoittavien haittojen ja sosiaalisten riskitekijöiden ehkäiseminen ja vähentäminen
- Yhteiskunnan heikompiosaisista huolehtiminen äkillisen muutoksen kohdatessa
- Tarpeellisten peruspalveluiden tuottaminen ja järjestäminen
- Ensisijaisesti palveluihin ja toimenpiteisiin ohjaaminen
- Tasa-arvoisen palvelun turvaaminen

### 3. Työikäisten palvelut

Työikäisten palvelut on aikuisille (18-64- vuotiaille) heinolalaisille suunnattua suunnitelmallista ja kuntouttavaa sosiaalityötä ja -ohjausta, jonka tavoitteena on parantaa asiakkaan tai asiakasperheen hyvinvointia ja itsenäistä selviytymistä. Työikäisten palveluita ohjaa Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) sekä sitä täydentävät erityislait.

Työikäisten palveluiden yksiköistä saa neuvontaa ja ohjausta erilaisen elämänkriisien kohdatessa. Apua voi hakea esimerkiksi työttömyyden, asunnottomuuden tai päihteiden aiheuttamiin ongelmatilanteisiin. Työikäisten palveluissa myönnetään lisäksi täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea (Laki toimeentulotuesta 1412/1997).

#### 3.1. Mielenterveys- ja päihdetyöryhmä

##### 3.1.1 Mielenterveystyö

Mielenterveystyön tavoitteena on vähentää mielenterveyteen kohdistuvia uhkia, tukea kriiseissä ja elämänhallinnan ylläpitämisessä. Tärkeänä työnä on varhainen puuttuminen masennuksen hoidossa. Voimme myös olla tukena erilaisissa elämänkriiseissä, kuten pari- ja perheongelmissa. Sairaanhoidajan vastaanotolla hoidetaan asiakkaiden lievimmät mielenterveysongelmat sekä jatkohoidot erikoissairaanhoidon lähettämänä. Mielenterveystyön asiakkuuteen pääsee lääkärin lähetteellä tai itse varaamalla ajan.

##### 3.1.2. Päihdetyö

Päihdetyön avulla pyritään ehkäisemään ja vähentämään päihteiden ongelmakäyttöä sekä siihen liittyviä terveydellisiä ja sosiaalisia haittoja. Päihdetyön tavoitteena on myös edistää päihteiden ongelmakäyttäjien ja heidän läheistensä toimintakykyä ja turvallisuutta. Asiakkuuteen voivat hakeutua päihteisiin liittyvistä ongelmista kärsivät ja heidän läheisensä. Päihdetyön asiakkuuteen lääkärin lähetteellä tai itse varaamalla ajan päihdesairaanhoitajalle.

### 3.1.3 Avohuolto

Asiakkaille tarjotaan ensisijaisesti avohuoltoa. Avohuollon palvelut voivat pitää sisällään sosiaalista tukea, katkaisuhuoltoja, ryhmä- ja perheterapiaa sekä kuntoutusta. Avohuollon palveluissa selvitetään myös toimeentuloon ja asumiseen liittyviä kysymyksiä päihdetyön näkökulmasta. Avohuoltoa Heinolassa toteuttaa mielenterveys- ja päihdetyön tiimi.

### 3.1.4. Katkaisuhuolto

Katkaisuhuolto tapahtuu joko avokatkaisuna esim. terveyskeskuksessa alkoholiriippuvaisella noin 3-5 vrk ja vuodeosastolla tai katkaisuhuoltoyksikössä noin 3-7 vrk, huume- ja lääkeriippuvaisella katkaisu kestää noin 1-10 viikkoa. Hoitoonohjaus tapahtuu sosiaali- ja terveydenhuollon kautta ja jatkohoidosta vastaa päihdesairaanhoitaja.

### 3.1.5. Kuntouttava laitoshuolto

Laitoshoidossa asiakas asuu kuntoutuksen ajan hoitoyksikössä, kesto alkoholiriippuvaisella noin 2-4 viikkoa, huume- ja lääkeriippuvaisella noin 3-12 kuukautta. Hoitoajat ovat yksilöllisiä. Hoitoonohjaus tapahtuu mielenterveys- ja päihdetyön tiimin kautta.

### 3.1.6. Tuetun asumisen palvelut

Tuetun asumisen palvelut tarjoaa tukea ja ohjausta työikäisille heinolalaisille, jotka tarvitsevat erityistä tukea asumiseensa ja arjenhallintaansa. Asumispalveluissa työskentelee palveluohjaaja, asumisneuvoja ja huolto- ja kunnossapitotyöntekijä. Tuetun asumispalvelun palveluohjaaja ja asumisneuvoja ovat osa Heinolan kaupungin mielenterveys- ja päihdetyöryhmää.

#### Toiminta

Tuetun asumisen palveluissa toteutetaan sosiaalista kuntoutusta, jolla edistetään ihmisen arjenhallintaa ja ennaltaehkäistään asumisen ongelmia sekä niistä aiheutuvaa asunnottomuutta. Pääasiallisena työmuotona on palveluohjaajan ja/tai asumisneuvojan kotikäynnit asiak-

kaan kodissa. Tarvittaessa työntekijä on mukana myös asiointikäynneillä, kuten esimerkiksi virastoissa tai terveydenhuollossa. Asumispalveluiden työntekijät toimivat tiiviissä verkostoyhteistyössä asiakkaan muiden palveluntuottajien kanssa ja tarvittaessa koordinoivat asiakkaan palvelukokonaisuutta.

### Palvelut

Asumispalveluiden työntekijä ohjaa ja tukee asiakasta kotikäynneillä kaikissa asumiseen ja arjenhallintaan liittyvissä asioissa. Asumispalveluita viedään myös mielenterveyskuntoutujien tukiasuntoihin, päihdeasuntoihin sekä itsenäistyvien nuorten yhteisötukiasuntoihin. Asumispalvelut ylläpitää pienimuotoista kodintarvikevarastoa, jonne otetaan vastaan lahjoituksina kodin perustarvikkeita ja huonekaluja. Lahjoituksia ohjataan eteenpäin vähävaraisille asiakkaille lisäämään asumisviihtyvyyttä ja asumiseen sitoutumista.

Tuetun asumisen palveluiden tavoitteena on asiakkaan elämäntilanteen selkiytyminen ja elämänhallinnan parantuminen, omasta hyvinvoinnista huolehtimisen taitojen karttuminen sekä asumistaitojen lisääminen. Asiakaskohtaiset tavoitteet ja tarvittavat palvelut määritellään asiakassuunnitelmaan yhdessä asiakkaan, asumispalveluiden työntekijän ja asiakkaan asioista vastaavan sosiaaliohjaajan tai sosiaalityöntekijän kanssa. Onnistunut asuminen antaa voimavaroja myös muuhun elämänhallintaan.

### 3.2. Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu, TYP

Päijät-Hämeen työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (TYP), Heinolan toimipiste, palvelee asiakkaita, joiden palvelutarve edellyttää työhallinnon, Kelan ja kunnan palveluiden yhteensovittamista. Toiminnan lähtökohtana on luottamuksellinen kokonaisvaltainen yhteistyö asiakkaan kanssa. Päättävänä tavoitteena on asiakkaiden työllistyminen avoimille työmarkkinoille. Asiakkaan ja moniammatillisen henkilöstön yhdessä sopima yksilöllinen palvelukokonaisuus voi muodostua sosiaali-, terveys-, koulutus- ja kuntoutuspalveluista sekä julkisista työvoimapalveluista.

Sosiaalityössä selvitetään asiakkaan työvalmiuksia ja suunnitellaan työllistymistä edistäviä palvelukokonaisuuksia yhdessä verkoston kanssa. Tavoitteena on tunnistaa asiakkaan ongelmia, arvioida itse-

näistä selviytymistä ja järjestää tarvittavat tukitoimet. Asiakasprosessia toteutetaan yhdessä asiakkaan, tarvittaessa hänen läheistensä sekä yhteistyötahojen kanssa.

Sosiaaliohjauksessa suunnitellaan ja toteutetaan kuntouttavia ja aktiivisia toimenpiteitä yhdessä asiakkaan, verkoston sekä yhteistyötahojen kanssa. Toimenpiteen aikana annetaan tarvittavaa tukea asiakkaalle sekä toimintapaikalle.

Työnhakijoiden terveystarkastukseen kuuluu terveydenhoitajan tekemä terveystarkastus ja terveystarkastus. Lisäksi tehdään työ- ja toimintakyvyn arviointia sekä eläkemahdollisuuksien selvittelyä yhdessä verkoston kanssa.

### 3.2.1. Kuntouttava työtoiminta

Kuntouttava työtoiminta on sosiaalipalvelu, joka on tarkoitettu pitkään työttömänä olleille henkilöille, joilla on vaikeuksia löytää omaa paikkaansa työmarkkinoilla tai jotka tarvitsevat muuten tukea työllistymiseensä.

Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on parantaa henkilön elämäntilannetta ja toimintakykyä, jotta hän voisi työllistyä, hakeutua koulutukseen tai osallistua TE-hallinnon työllistymistä edistäviin palveluihin. Kuntouttava työtoiminta perustuu lakiin kuntouttavasta työtoiminnasta. Siitä sovitaan työ- ja elinkeinotoimiston, sosiaalitoimen ja asiakkaan kanssa yhdessä laaditussa aktivointisuunnitelmassa.

Kuntouttava työtoiminta sovitetaan henkilön työ- ja toimintakyvyn sekä osaamisen mukaan niin, että se on työkykyä tukevaa ja edistävää. Työtoiminta ei tapahdu työsuhteessa eikä sillä saa korvata virka- tai työsuhteessa tehtävää työtä.

Kuntouttavaa työtoimintaa voidaan järjestää vähintään kolmen kuukauden mittaisissa jaksoissa, 1-4 päivää viikossa vähintään 4 tuntia kerrallaan. Työtoiminnan aikana asiakkaalle maksetaan työttömyysetuus ja kulukorvaus.

Kuntouttavaa työtoimintaa voidaan järjestää avustavissa työtehtävissä kaupungin eri toimipisteissä ja pajoilla, seurakunnissa sekä yhdistyksissä.

## 4. Riskienhallinta

Riskienhallinnassa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä, toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Laatua ja asiakas-turvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Myös henkilöstöltä vaaditaan aktiivisia toimia ja osallistumista riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. (Valvira)

### 4.1. Riskien tunnistaminen

Työikäisten palveluissa on käytössä erilaisia riskien ja kriittisten työvaiheiden tunnistamiseen liittyviä työkaluja.

Heinolan sosiaali- ja terveystoimessa on käytössä HaiPro- raportointijärjestelmä, jolla ilmoitetaan potilaan/ asiakkaan turvallisuuden vaarantava haattatapahtuma tai läheltä piti- tilanne, joka olisi voinut aiheuttaa haittaa asiakkaalle. Ilmoitukset jaetaan kolmeen ryhmään, jotka ovat potilasturvallisuusilmoitus, työturvallisuusilmoitus sekä tietoturvailmoitus. Organisaatiossa on sovittu yhteiset toimintatavat ilmoitusten käsittelyyn ja raportointiin.

Myös asiakas voi täyttää ilmoituksen, jos kokee että hänen hoidossaan/omaisen hoidossa on tapahtunut läheltä piti- tai vaaratilanne. Ilmoituslomake löytyy Heinolan kaupungin internetsivuilta <http://www.heinola.fi/potilasturvallisuus>.

Seuraavassa luetellaan muita riskien tunnistamiseen liittyviä työkaluja, jotka kuvataan tässä asiakirjassa myöhemmin:

- suullinen ja kirjallinen asiakaspalaute: internetsivujen kautta annettava palaute, Roidu- laite (odotustilaan sijoitettu kosketusnäyttö, jolla voi antaa palautetta palvelukokemuksesta sekä hymynaamoin että vastata tarkentaviin kysymyksiin), muistutus, kantelu
- henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus
- tietosuojan valvonta
- omavalvontasuunnitelman päivittäminen

#### 4.2. Riskien käsitleminen

Asiakaspalaute ja riskien tunnistamisen työkalujen välityksellä saatu palaute ohjautuu Työikäisten palvelussa palvelupäällikölle tai sosiaalipalvelujohtajalle. Palaute otetaan heti selvittelyyn ja palautteet käsitellään esimiehen johdolla.

#### 4.3. Korjaavat toimenpiteet ja muutoksista tiedottaminen

Tilanteet ja niihin liittyvät toimenpiteet käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa Työikäisten palveluiden kokouksessa. Kokouksista laaditaan muistiot, jotka tallennetaan kaupungin intranettiin. Tilanteiden syyt selvitetään ja tarvittaessa menettelytapoja muutetaan turvallisemmiksi. Mikäli toimenpiteet asian korjaamiseksi vaativat lisäresursseja, viedään asia organisaation johdon käsiteltäväksi. Muutetuista toimintatavoista ilmoitetaan tarvittaville tahoille.

### 5. Omavalvontasuunnitelman seuranta ja julkisuus

Omavalvonnasta vastaava henkilö

Työikäisten palveluiden palvelupäällikkö

Kaivokatu 15

18100 Heinola

044 7978547

[etunimi.sukunimi@heinola.fi](mailto:etunimi.sukunimi@heinola.fi)



Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarpeen mukaan, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Suunnitelman päivittämisestä vastaa palvelupäällikkö. Vuosittain tapahtuvan päivittämisen yhteydessä henkilöstö osallistuu asiakasprosessien arviointiin ja sen perusteella valitaan seuraavan vuoden kehittämiskohteet. Tavoitteena on kehittää koko työyhteisönä asiakastyön laatua aikuissosiaalityössä.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä Työikäisten palvelun yksiköissä sekä Heinolan kaupungin internetsivuilla.

## 6. Asiakkaan asema ja oikeudet

### 6.1. Palvelutarpeen arviointi

Kun Työikäisten palveluihin tulee yhteydenotto tai hakemus henkilöltä itseltään tai ilmoitus sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä, hänen kiireellisen avun tarpeensa arvioidaan välittömästi.

Kiireellisessä tapauksessa jokaisella kunnassa oleskelevalla henkilöllä on oikeus saada sosiaalipalveluja oleskelukunnalta siten, ettei hänen oikeutensa välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon vaarannu. Hänelle annetaan neuvontaa ja ohjausta asiassaan tai ohjataan oikeiden palveluiden piiriin. Tarvittaessa tehdään palvelutarpeen arviointi, jonka jälkeen asiakkuus työikäisten palvelussa alkaa.

Palvelutarpeen arviointi aloitetaan viipymättä ja saatetaan loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa.

Palvelutarpeen arviointi sisältää yhteenvedon asiakkaan tilanteesta ja sosiaalipalvelujen sekä erityisen tuen tarpeesta. Asiakkaalle kerrotaan hänen oikeudestaan saada omatyöntekijä.

Erityistä tukea tarvitsevan henkilön omatyöntekijän tai hänen kanssaan asiakastyötä tekevän työntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (292/2016, 7§) tarkoitettu sosiaalityöntekijä. Työikäisten palveluissa palvelutarpeen arvioinnin laativat sosiaalityöntekijä ja/tai sosiaaliohjaaja.

Virka-ajan (8-15) ulkopuolella sosiaalipäivystys vastaa kiireelliseen avuntarpeeseen. Päijät-Hämeen sosiaalipäivystykseen saa yhteyden yleisen hätänumeron 112 kautta kaikkina vuorokauden aikoina.

## 6.2. Asiakassuunnitelma

Asiakassuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja mahdollisten muiden tahojen (esim. TE-palvelut, lapsiperheiden sosiaalipalvelut, psykiatrian poliklinikka) kanssa palvelutarpeen arvioinnin pohjalta. Suunnitelmaa ei laadita, jos kyseessä on tilapäinen neuvonta ja ohjaus, tai tehty palvelutarpeen arviointi on riittävä tukimuoto asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseksi.

Suunnitelmaa tehtäessä asiakas arvioi työntekijän tuella elämäntilannettaan. Sen pohjalta asiakas ja työntekijä yhteistyössä selvittävät keinoja myönteisten muutosten aikaansaamiseksi. Työntekijän velvollisuutena on antaa asiakkaalle riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista sekä muista seikoista, joilla voi olla merkitystä hänen asiassaan. Suunnitelmaan kirjataan työntekijän ja asiakkaan yhteinen arvio niistä sosiaalipalveluista ja muista tukitoimista, joilla asiakkaan tuen tarpeisiin voidaan vastata. Palvelut pyritään järjestämään niin, että tavoitteena on asiakkaan itsenäinen selviytyminen.

Suunnitelman tarkistamisesta sovitaan suunnitelman laatimisen yhteydessä. Pitkäaikaisessa asiakassuhteessa asiakassuunnitelmaa tarkistetaan ja täydennetään tarvittaessa. Asiakkuus päättyy, kun palvelujen järjestämiselle ei ole laissa säädettyä perustetta. Palvelutarpeen arvioinnin perusteella voidaan todeta, ettei asiakkaalla ole sosiaalihuollon tarvetta tai palveluprosessin edetessä todetaan, ettei palveluntarvetta enää ole.

## 6.3. Asiakkaan kohtelu

Asiakas on tärkeässä roolissa oman palvelunsa suunnittelussa. Asiakasta koskevat asiat hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Asiakkaan toiveita kuullaan palvelujen järjestämistä suunniteltaessa ja hänelle kerrotaan vaihtoehtoista. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä tarjotuista palvelusta, ellei laissa ole erityissäännöstä, jonka perusteella sosiaalihuollon toimenpiteisiin voidaan ryhtyä asiakkaan tahdosta riippumatta.

Työikäisten palveluiden henkilökunnan on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat palvelut toteutetaan laadukkaasti. Palvelun peruslähtökohtia ovat Terveiden- ja hyvinvoinninlaitoksen mukaan:

- yksilön kunnioitus ja itsemääräämisoikeus
- palvelujen saaminen kohtuullisessa ajassa ja tasa-arvoisesti
- yhdenmukainen palvelu samassa tilanteessa oleville
- valinnanvapaus
- asiakasturvallisuus
- ammatillinen osaaminen, ihmisen kohtaamisen taito, toiminnan arvot ja etiikka
- asiakkaan hyvinvoinnin lisääminen

Yksikön työntekijän on ilmoitettava viipymättä esimiehelleen, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa (SHL 1301/2014, 48§, 49§). Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuuden vaarantumista tai siinä ilmeneviä puutteita, asiakkaan epäasiallista tai kaltoinkohtelua sekä toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia.

Epäkohdan tai sen uhan havainnut työntekijä tekee ilmoituksen kirjallisesti tarkoitusta varten laaditulla ilmoituslomakkeella. Esimies laatii ilmoituslomakkeelle oman selvityksensä toimenpiteistä, jotka on tehty ilmoituksen johdosta ja toimittaa sen sosiaalipalvelujohtajalle. Jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä, on ilmoituksen tekijän ilmoitettava asiasta aluehallintovirastoon.

#### 6.4. Asiakkaan osallisuus

Asiakkaalta toivotaan ensisijaisesti henkilökohtaista palautetta suoraan työntekijälle. Suora palaute on usein nopein tapa hoitaa asia tai viestiä palvelun laadusta.

Työikäisten palveluissa asiakkaalla on mahdollisuus antaa kirjallista palautetta palvelustaan palauttamalla palautelomake aulassa olevaan palautelaatikkoon. Aulassa on lisäksi Roidu- laite, joka rekisteröi palautetta asiakkailta. Palaute tulee esimiehen ja työntekijöiden tietoon viikkoraporttien muodossa.

Heinolan kaupungin internetsivuilla on sähköisen asiakaspalautteen mahdollisuus. Palaute, jonka asiakas osoittaa työikäisten palveluihin,

ohjataan esimiehelle, joka vastaa palautteen antajalle suoraan. Kaikenlainen palaute on toivottavaa toiminnan kehittämiseksi.

## 6.5. Asiakkaan oikeusturva

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, SHAL 812/2000, 4§.)

**Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on:**

- neuvoa asiakasta asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa muistutuksen teossa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä, ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle

Heinolassa sosiaaliasiamiehenä toimii Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveysyhtymän sosiaaliasiamies:

Sosiaaliasiamies YTM Anne Korpelainen

044 729 7989

Puhelinaika ma-to klo 9-12

Kirkkokatu 29 A, 15140 LAHTI

sosiaaliasiamies@phsotey.fi

Päivystysaika keskiviikkoisin 9 – 11 Siirin tiloissa (Vapaudenkatu 23 B)

Muina aikoina tapaamiset järjestyvät tarpeen mukaan myös oman kunnan sosiaalitoimen tiloissa.

Tarkemmat tiedot löytyvät:

<http://www.phhyky.fi/fi/yhtyma/tulosryhmat/verso/sosiaaliasiamies/>

### 6.5.1. Muistutus

Kohteluunsa tyytymätön asiakas voi tehdä muistutuksen kohteluunsa (SHAL 812/2000, 23 §). Asiakasta pyydetään ensisijaisesti selvittämään ongelmat asiaa hoitavan henkilön kanssa. Jos ongelmat eivät ratkea keskustelemalla, henkilökunnan tulee auttaa ongelmien selvittämisessä ja tarvittaessa muistutuksen tekemisessä.

Muistutuksen voi tehdä Muistutuslomakkeella [http://www.heinola.fi/library/files/558ad5cf9635eb32ab00006d/Sosiaalipalvelu\\_Muistutus.pdf](http://www.heinola.fi/library/files/558ad5cf9635eb32ab00006d/Sosiaalipalvelu_Muistutus.pdf) tai vapaamuotoisella kirjeellä, josta ilmenee, että kyseessä on nimenomaan muistutus erotuksena vapaamuotoiseen palautteeseen. Muistutuksen käsittelee ja selvittää sosiaalihuollon johtava viranhaltija asiaan liittyvän henkilökunnan kanssa.

Muistutus postitetaan osoitteeseen:

Heinolan sosiaali- ja terveystoimi,

PL 63,

18101 Heinola.

Muistutukseen annetaan kirjallinen vastaus noin kuukauden kuluessa.

Muistutus ja vastaus lähetetään tiedoksi sosiaaliasiamiehelle. Sosiaaliasiamies lähettää kaksi kertaa vuodessa muistutuksia koskevat kuntakohtaiset tilastot Heinolan kirjaamoon, jossa ne kirjataan asianhallintajärjestelmään. Saatu palaute käsitellään sosiaali- ja terveystoimen johtoryhmässä ja yksiköiden palaverissa osana hoidon ja palvelun laadun sekä hoito- ja palveluprosessien kehittämisessä. Palaute viedään tiedoksi myös sosiaali- ja terveyslautakuntaan.

### 6.5.2. Kantelu

Toiminnasta voi kannella joko aluehallintovirastoon tai eduskunnan oikeusasiamiehelle. Kantelu tehdään kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai viranomaisen lomakkeella

<http://www.oikeusasiamies.fi/Resource.phx/ea/kantelu/kantelu.htm>

## 6.6. Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa

Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijä on asiakkaan suostumuksella yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä pyytää heitä tarvittaessa osallistumaan asiakkaan palvelutarpeen arviointiin ja asiakassuunnitelman laatimiseen.

## 7. Asiakasturvallisuus

### 7.1. Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Työikäisten palveluiden tiloihin on laadittu asianmukaiset palo- ja pelastussuunnitelmat:

Heinolan terveyskeskuksen pelastussuunnitelma, laadittu 10.11.2014.

Heinolan poliisitalon pelastussuunnitelma, laadittu 29.4.2015.

Työikäisten palveluiden henkilöstö on osallistunut paloturvallisuuskoulutukseen v. 2016

### 7.2. Henkilöstö

Työikäisten peruspalvelut ja TYP: Työikäisten palveluiden palvelupäällikkö, sosiaalityöntekijä, kolme sosiaaliohjaajaa, työnhakijoiden terveydenhoitaja, palveluohjaaja.

Mielenterveys- ja päihdetyöryhmä: sosiaalityöntekijä, kaksi psykiatrista sairaanhoitajaa, päihdesairaanhoitaja, palveluohjaaja ja asumisneuvoja.

### 7.3. Rekrytoinnin periaatteet

Heinolan kaupungin henkilöstöstrategia ja hallintosääntö ohjaavat rekrytointia. Rekrytoinnissa toimitaan Heinolan kaupungin rekrytointia koskevien periaatteiden mukaisesti. Henkilöstöä rekrytoidaan avoimiin toimiin ja virkoihin yleisen hakumenettelyn kautta. Uuden työntekijän

kelpoisuus varmistetaan tarkastamalla alkuperäiset opinto- ja työtodistukset. Rekrytointi tapahtuu Kuntarekryn kautta, missä hoidetaan koko rekrytointiprosessi. Esimies valitsee vakituisen henkilöstön sekä mahdolliset sijaiset.

#### 7.4. Perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Sosiaali- ja terveystoimessa on laadittu perehdytysopas vuonna 2014 uusia työntekijöitä ja työharjoittelujaksoille tulevia opiskelijoita varten, jotta he saisivat yleiskäsityksen eri yksiköiden toiminnasta. Käytössä on myös yhteinen perehtyjän muistilista. Esimies vastaa perehdytyksen suunnittelusta.

Työikäisten palveluissa laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma. Henkilöstö osallistuu työnantajan järjestämään sekä ulkoiseen täydennyskoulutukseen suunnitelman mukaan.

#### 7.5. Asiakastietojen käsittely

Sosiaalihuollon ammattihenkilöt käyttävät asiakastyössä sähköistä Sosiaali Effica -tietojärjestelmää. Sovellus palvelee sosiaalihuollon asiakastyön eri vaiheita. Henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena on asiakassuhteen hoitaminen. Järjestelmää käytetään myös sosiaalitoimen asiakasmaksu- ja tilastointitehtävissä. Terveystoimien Effica -tietojärjestelmää käyttävät terveydenhuollon ammattihenkilöt.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojen hallinnassa ja käsittelyssä sovelletaan voimassa olevia lakeja. Henkilöstön tietosuoja- ja tietoturvaosaamista ylläpidetään sähköisen koulutusjärjestelmän avulla.

Työikäisten palveluiden henkilökunta tekee vuosittain sosiaalihuollon tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset Navisec- ympäristössä. Koulutus on pakollinen koko henkilöstölle ja on osa jokaisen työntekijän henkilökohtaisia osaamisvaatimuksia. Tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta järjestetään sekä yksittäisinä koulutustapahtumina tietyille käyttäjäryhmille, että tietoisuustyypisinä koulutuksina ja tilaisuuksina.



Sosiaali- ja terveystoimen tietosuojavastaava on:

Tuula Repo

050 340 9224

[etunimi.sukunimi@heinola.fi](mailto:etunimi.sukunimi@heinola.fi)

## 7.6. Rikkomukset ja niiden käsittely

Sosiaali- ja terveystoimen henkilöstön tulee hyväksyä tietosuoja- ja tietoturvasitoumus. Tämä koskee myös määräaikaista työntekijöitä, sijaisia, harjoittelijoita ja opiskelijoita.

Sitoumuksen osa-alueet ovat salassapito ja vaitiolovelvollisuus, asiakasjärjestelmän henkilökohtainen käyttäjätunnus ja salasana, työase-  
man, sähköpostin ja internet-yhteyden käyttö, osaamisen varmistaminen sekä seuraamukset väärinkäytöksistä.

## 7.7. Rekisteriseloste

Rekisterin pitäjän on laadittava henkilörekisteristä rekisteriseloste. Rekisterin pitäjä vastaa siitä, että henkilötietoja käsitellään lain vaatimusten mukaisesti.

Effica -tietojärjestelmien rekisterinpitäjä on Heinolan kaupungin Sosiaali- ja terveyslautakunta, Rauhankatu 3, 18100 Heinola.

[http://www.heinola.fi/library/files/55a5f9b7566ff8f80601640c/Yksil\\_-\\_ja\\_perhehuollon\\_rekisteriseloste.pdf](http://www.heinola.fi/library/files/55a5f9b7566ff8f80601640c/Yksil_-_ja_perhehuollon_rekisteriseloste.pdf)

## 7.8. Tietojen luovutus, itseään koskevien tietojen tarkistaminen

Sosiaalihuollon asiakastiedot ovat salassa pidettäviä. Heinolan kaupungin henkilöstöllä on vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus. Salassa pidettäviä asiakastietoja voidaan antaa sivullisille vain asiakkaan kirjallisella suostumuksella tai lakiin perustuvalla oikeutuksella. Sivullisella tarkoitetaan muita kuin välittömästi asiakkaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvia henkilöitä.

Henkilötietolain (523/1999, 26§) mukaan asiakkaalla on oikeus saada tarkastaa hänestä kirjatut tiedot kerran vuodessa maksutta. Sosiaali-



huollon tiedot voi tarkistaa vastaavalta sosiaalihuollon ammattihenkilöltä. Sosiaalipalvelujohtaja arvioi pyydettyjen tietojen luovutuksen. Mikäli hän kieltäytyy luovuttamasta tarkastuspyynnön asiakirjoja, pyytaja saa perustellun kieltäytymistodistuksen, jonka hän voi saattaa tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi.

Henkilötietolain (523/1999, 29§) mukaan rekisterinpitäjän on ilman aiheetonta viivytystä oma-aloitteisesti tai rekisteröidyn vaatimuksesta oikaistava, poistettava tai täydennettävä rekisterissä oleva, käsittelyn kannalta virheellinen, tarpeeton, puutteellinen tai vanhentunut henkilötieto. Henkilötietojen korjaamiseen ja täydentämiseen on käytössä lomakkeet, jotka julkaistaan myöhemmin internetsivuilla.

Järjestelmiin tallentuu myös käyttöloki, josta saadaan selville, kuka tietoja on käsitellyt. Mikäli asiakas haluaa saada omia asiakastietojensa käsittelyä koskevat lokitiedot, voi pyynnön esittää valmiilla lokitietojen pyyntölomakkeella tai vapaamuotoisella hakemuksella.

Lokitietojen pyyntölomakkeet löytyvät [http://www.heinola.fi/library/files/55a5fa15566ff8f80601646a/Lokitietojentarkastuspyynt\\_.pdf](http://www.heinola.fi/library/files/55a5fa15566ff8f80601646a/Lokitietojentarkastuspyynt_.pdf)

## 8. Kehittämissuunnitelma 2017

Pääkohteet:

Palveluprosessin selkiyttäminen ja kuvaaminen

Asiakastyön dokumentoinnin kehittäminen

## 9. Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen

Paikka ja päiväys

Allekirjoitus

## 10. Omavalvontaan liittyvä keskeinen lainsäädäntö

Sosiaalihuoltolaki (SHL 1301/2014)

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (SHAL 812/2000)

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015)

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150254>

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>

Henkilötietolaki (523/1999)

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150817>

Laki sosiaalihuoltolain muuttamisesta (292/2016)

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20160292?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=292%2F2016>

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001)

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189>

Laki toimeentulotuesta (1412/1997)

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971412>



Sotela 25.4.2017  
Päivitetty  
3.5.2017/MH

## Sosiaali- ja terveystoimen organisaatio 1.5.2017 lukien

